



Manual de Usuario

Contenido

Usuario	1
Añadir un Ticket Nuevo	1
Comprobar estado de los Tickets	3
Staff.....	5
Añadir un Ticket Nuevo	5
Responder un Ticket	7
Enviar una nota interna	8
Reasignar Ticket.....	9
Editar Perfil	10
Cambiar Contraseña	10
Editar ajustes de la cuenta	11
Jefe de Departamento	12
Marcar un ticket como vencido.....	12
Cerrar un ticket.....	13
Reabrir un ticket	15
Crear una respuesta predefinida.....	16
Editar una respuesta predefinida	17
Activar una respuesta predefinida.....	18
Desactivar una respuesta predefinida	20
Eliminar una respuesta predefinida	21
Administrador.....	23
Transferir a Departamento	23
Editar Ticket.....	25
Eliminar Ticket.....	26
Acciones de un ticket.....	28
Panel de Configuración.....	30

Usuario

En esta sección explicaremos lo que puede realizar un cliente en el sistema de tickets.

Añadir un Ticket Nuevo

Mediante un ticket podrás enviar una solicitud de soporte, una duda, una queja o algún comentario a la empresa que te provee el producto o el servicio que necesitas.

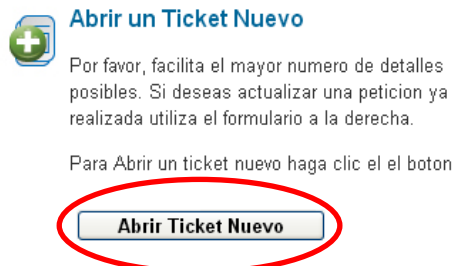
A continuación se explica paso a paso como añadir un ticket:

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



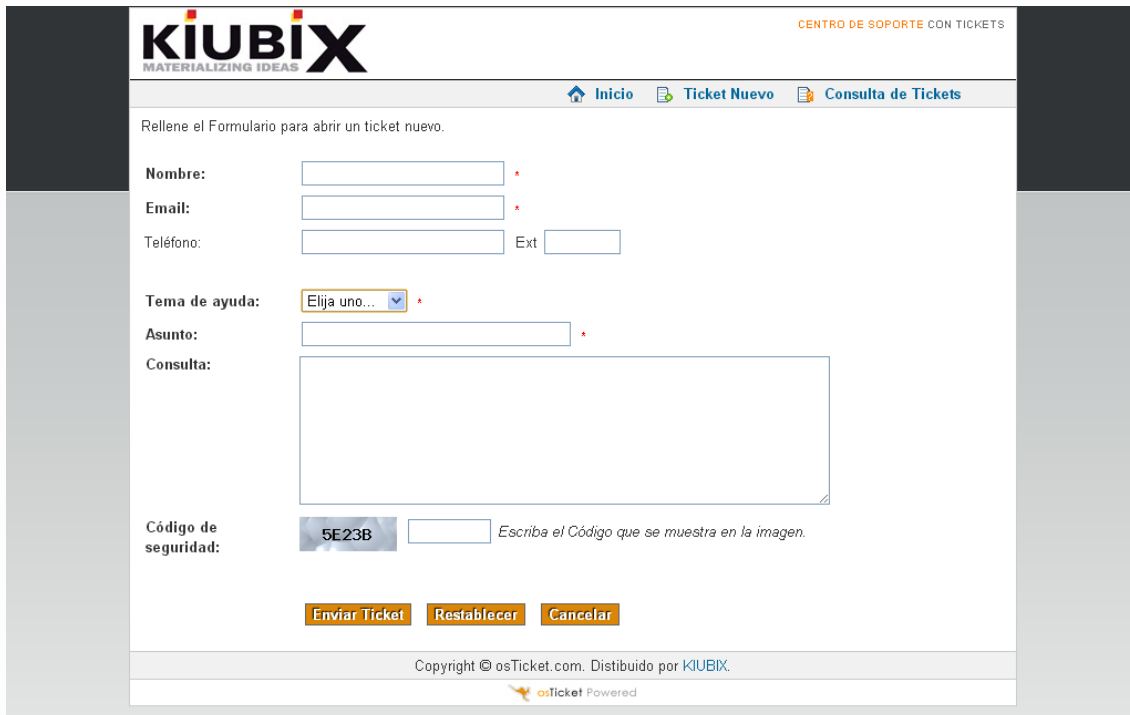
The screenshot shows the KIUBIX support center interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inicio', 'Ticket Nuevo', and 'Consulta de Tickets'. Below this, a welcome message states: 'Bienvenido al centro de soporte de KIUBIX'. A paragraph explains the ticket system's purpose. Two main sections are visible: 'Abrir un Ticket Nuevo' (Open a New Ticket) and 'Comprobar estado de los Tickets' (Check the status of the Tickets). The 'Abrir un Ticket Nuevo' section includes instructions to provide as many details as possible and a button labeled 'Abrir Ticket Nuevo'. The 'Comprobar estado de los Tickets' section includes fields for 'Email' and 'Ticket ID', and a button labeled 'Ver Estado'. The footer contains copyright information for osTicket.com and KIUBIX.

2. Una vez que hemos ingresado, hacemos clic en “Abrir Ticket Nuevo”.



This is a close-up of the 'Abrir un Ticket Nuevo' section from the screenshot. It shows the instructions: 'Por favor, facilita el mayor numero de detalles posibles. Si deseas actualizar una peticion ya realizada utiliza el formulario a la derecha.' Below this, it says 'Para Abrir un ticket nuevo haga clic el el boton'. The button 'Abrir Ticket Nuevo' is highlighted with a red oval.

- Ahora debemos llenar el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Recuerda que los campos que tiene un asterisco es obligatorio llenarlos.



KIUBIX MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre: *

Email: *

Teléfono: Ext

Tema de ayuda: *

Asunto: *

Consulta:

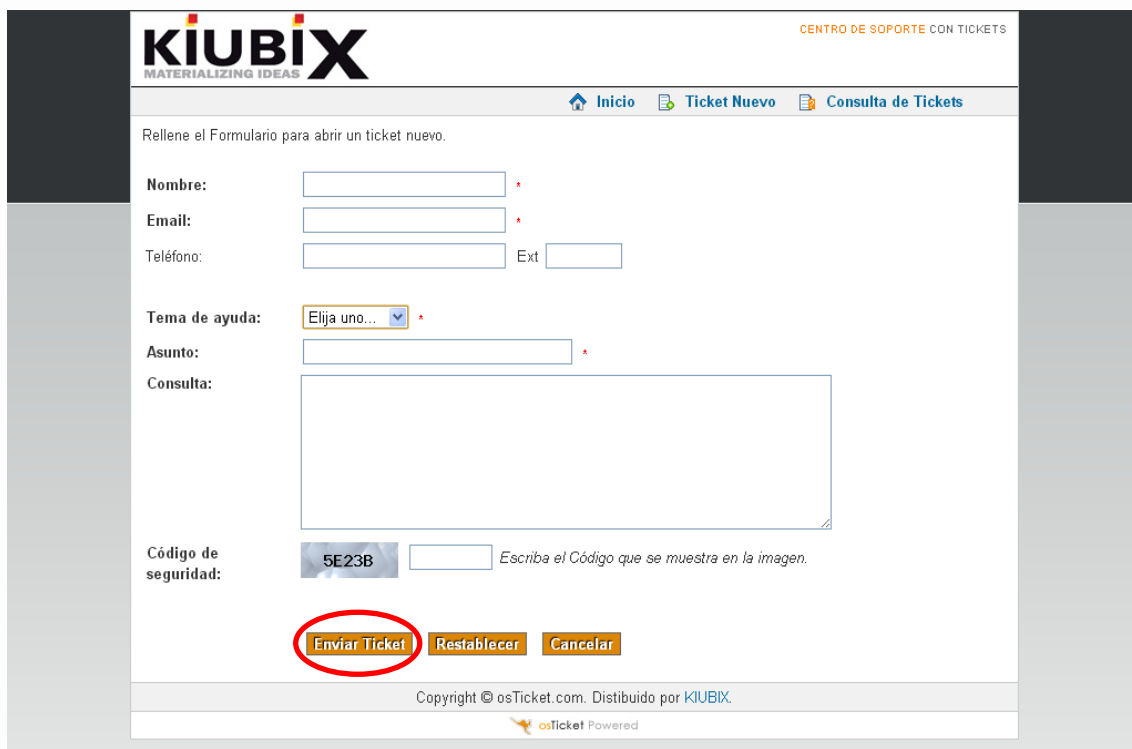
Código de seguridad: Escriba el Código que se muestra en la imagen.

[Enviar Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

- Quando hayamos terminado de llenar el formulario, hacemos clic en “Enviar Ticket”.



KIUBIX MATERIALIZING IDEAS CENTRO DE SOPORTE CON TICKETS

[Inicio](#) [Ticket Nuevo](#) [Consulta de Tickets](#)

Rellene el Formulario para abrir un ticket nuevo.

Nombre: *

Email: *

Teléfono: Ext

Tema de ayuda: *

Asunto: *

Consulta:

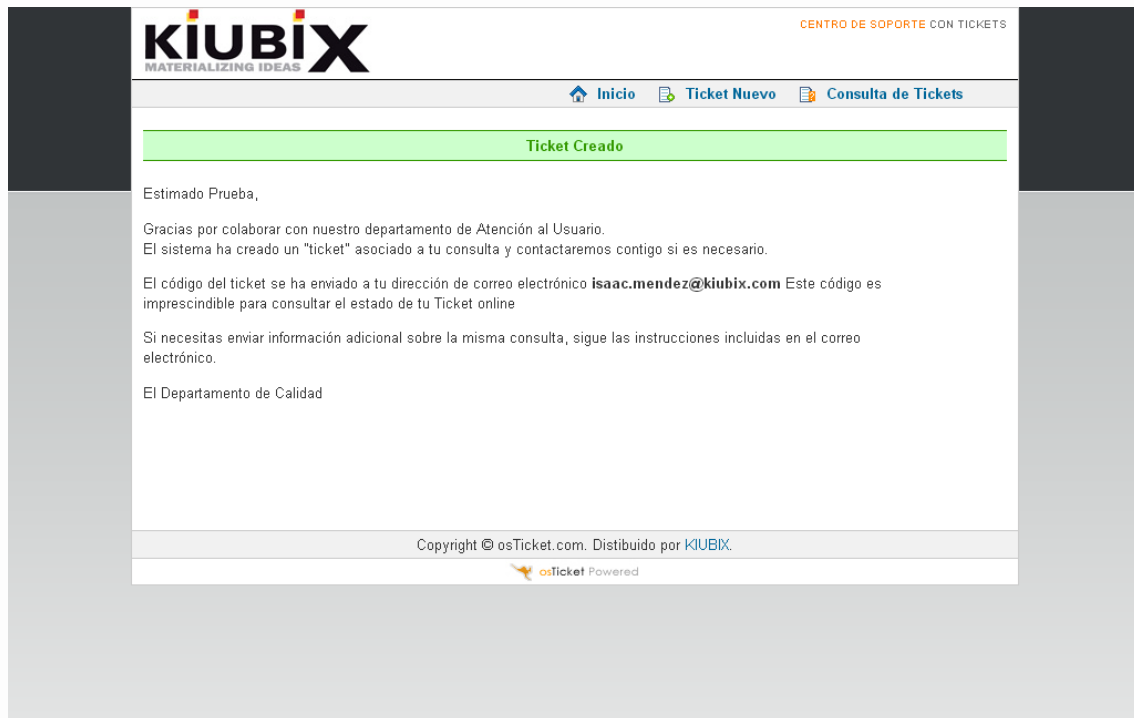
Código de seguridad: Escriba el Código que se muestra en la imagen.

[Enviar Ticket](#) [Restablecer](#) [Cancelar](#)

Copyright © osTicket.com. Distribuido por KIUBIX.

osTicket Powered

5. Nos aparecerá el siguiente mensaje:



The screenshot shows the KIUBIX support center interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Inicio', 'Ticket Nuevo', and 'Consulta de Tickets'. Below this, a green banner reads 'Ticket Creado'. The main content area contains a message from the Quality Department, thanking the user for creating a ticket and providing the email address isaac.mendez@kiubix.com for further inquiries. The footer includes copyright information for osTicket.com and KIUBIX.

6. Ahora debemos revisar nuestro correo para ver el ID de nuestro ticket.

Comprobar estado de los Tickets

En esta sección podrás ver el estado de tus tickets, las respuestas que te envió el personal de la empresa y la fecha de vencimiento de tu ticket.

A continuación explicaremos como consultar el estado de tus tickets.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



The screenshot shows the KIUBIX support center homepage. It features a navigation bar with links for 'Inicio', 'Ticket Nuevo', and 'Consulta de Tickets'. The main content area is titled 'Bienvenido al centro de soporte de KIUBIX' and explains the ticket system. Below this, there are two main sections: 'Abrir un Ticket Nuevo' (Open a New Ticket) and 'Comprobar estado de los Tickets' (Check the status of the tickets). The 'Abrir un Ticket Nuevo' section includes a description of the process and a button labeled 'Abrir Ticket Nuevo'. The 'Comprobar estado de los Tickets' section includes a description of the service and input fields for 'Email' and 'Ticket ID', followed by a button labeled 'Ver Estado'. The footer contains copyright information for osTicket.com and KIUBIX.

- Una vez que hemos ingresado, nos vamos a la sección de “Comprobar estado de los Tickets” y escribimos nuestro email junto con el ID del ticket que queremos consultar. A continuación hacemos clic en “Ver Estado”.



Comprobar estado de los Tickets

Proporcionamos los archivos y el historial de todas tus solicitudes de soporte completo con respuestas.

Email:

Ticket ID:

Ver Estado



- Nos aparecerá la siguiente pantalla con la información de nuestro ticket.

Mostrando 1 - 1 de 1 Tickets

[Abiertos](#) [Cerrados](#) [Refrescar](#)

Ticket #	Creado	Actualizado	Estado	Asunto	Departamento
 729813	22/07/2013	30/11/0001 - 0:00:00	Abierto	Prueba	Soporte

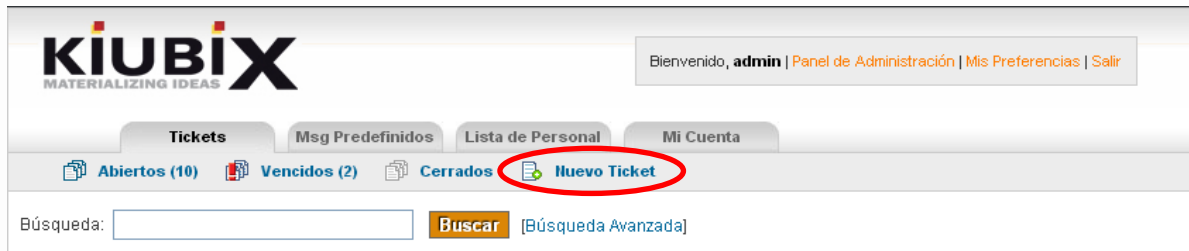
Staff

Añadir un Ticket Nuevo

Mediante un ticket podrás crear una solicitud de soporte, una duda, una queja o algún comentario para un cliente que se haya comunicado contigo.

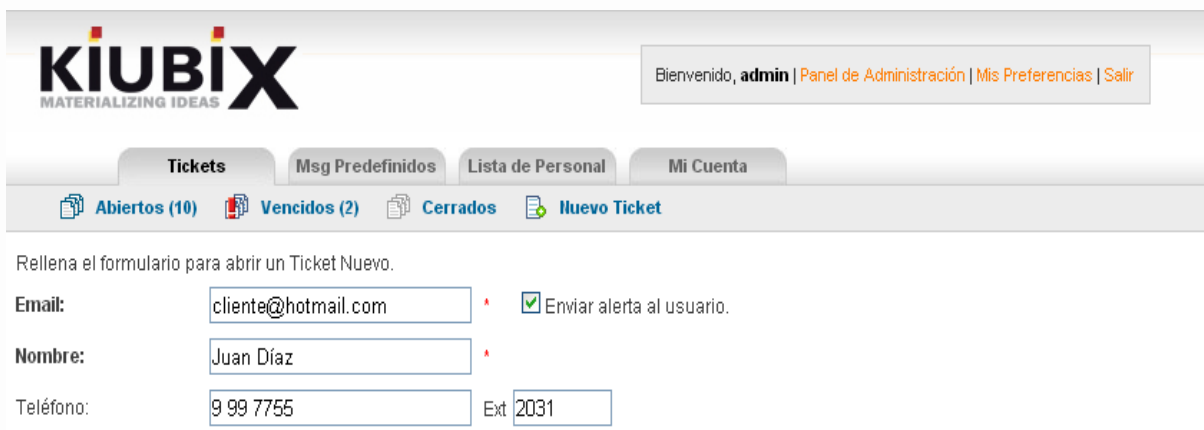
A continuación se explica paso a paso como crear un ticket para un cliente:

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Nuevo Ticket”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard. At the top, there's a navigation bar with the KIUBIX logo and a user greeting: 'Bienvenido, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir'. Below this is a main menu with tabs: 'Tickets', 'Msg Predefinidos', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Under the 'Tickets' tab, there are four links: 'Abiertos (10)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Nuevo Ticket' link is circled in red. Below the menu is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link to '[Búsqueda Avanzada]'.

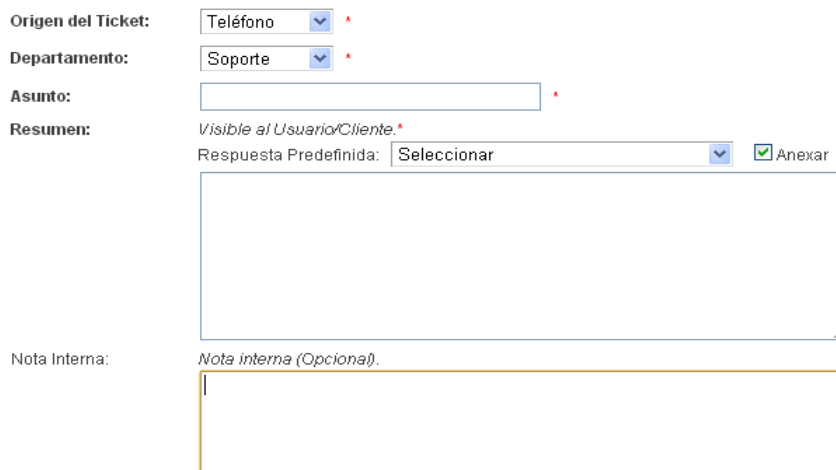
2. Nos aparecerá un formulario. Recuerda que los campos que tienen un asterisco es obligatorio llenarlos. Para comenzar vamos a escribir los datos del cliente.



The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' form. At the top, there's a navigation bar with the KIUBIX logo and a user greeting: 'Bienvenido, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir'. Below this is a main menu with tabs: 'Tickets', 'Msg Predefinidos', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Under the 'Tickets' tab, there are four links: 'Abiertos (10)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Nuevo Ticket' link is circled in red. Below the menu is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link to '[Búsqueda Avanzada]'. The form itself has the following fields: 'Email:' with the value 'cliente@hotmail.com', 'Nombre:' with the value 'Juan Díaz', and 'Teléfono:' with the value '9 99 7755' and an extension 'Ext 2031'. There is also a checkbox labeled 'Enviar alerta al usuario.' which is checked.

- 3.

4. A continuación vamos a explicar porque se generó el ticket, el departamento que lo está generando, el asunto, la respuesta predefinida que le queremos mandar al cliente, un resumen donde expliquemos el problema del cliente y de manera opcional podemos poner una nota interna con detalles técnicos.



The screenshot shows the 'Nuevo Ticket' form. At the top, there's a navigation bar with the KIUBIX logo and a user greeting: 'Bienvenido, admin | Panel de Administración | Mis Preferencias | Salir'. Below this is a main menu with tabs: 'Tickets', 'Msg Predefinidos', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Under the 'Tickets' tab, there are four links: 'Abiertos (10)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Nuevo Ticket' link is circled in red. Below the menu is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link to '[Búsqueda Avanzada]'. The form itself has the following fields: 'Origen del Ticket:' with a dropdown menu showing 'Teléfono', 'Departamento:' with a dropdown menu showing 'Soporte', 'Asunto:' with a text input field, 'Resumen:' with a text input field and a checkbox labeled 'Visible al Usuario/Cliente.' which is checked, 'Respuesta Predefinida:' with a dropdown menu showing 'Seleccionar' and a checkbox labeled 'Anexar' which is checked, and 'Nota Interna:' with a text input field.

- Por último vamos a definir la fecha de vencimiento, la prioridad del ticket, el departamento al que se le va a asignar el ticket, el miembro del staff que se va a encargar de atender el ticket y la firma de quien crea el ticket o del departamento. Finalmente hacemos clic en enviar ticket.

Fecha de Vencimiento: *La hora esta basada en tu zona horaria (GMT 0.0)*

 Prioridad:
 Departamento:
 Asignar: ☒ Enviar alerta al Staff asignado.
 Firma: ☐ Ninguna ☐ Firma Personal ☒ Firma del Dpto (si existe)

Enviar Ticket **Restablecer** **Cancelar**

- Nos aparecerá la siguiente pantalla:



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets | **Msg Predefinidos** | **Lista de Personal** | **Mi Cuenta**

Abiertos (11) | **Vencidos (2)** | **Cerrados** | **Nuevo Ticket**

Ticket ID682935  **Editar Ticket**

Estado:	Abierto	Nombre:	Juan Pérez
Prioridad:	Normal	Email:	cliente@hotmail.com (1)
Departamento:	Soporte	Teléfono:	999-9999 1111
Creado:	23/07/2013 - 14:45:14	Origen:	

Asunto: Prueba

Staff asignado:	Teresa Salas	Área de Ayuda:	Soporte
Ultima Respuesta:	23/07/2013 - 14:45:14	Dirección IP:	187.163.215.249
Fecha de Cierre:	26/07/2013 - 11:00:11	Ultimo Mensaje:	23/07/2013 - 14:45:14

 **Ticket asignado a Teresa Salas**

Acción: **Prioridad:** **Cambiar**

 **Notas Internas (1)**

Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m. - Creada por Fulanito Díaz

Ticket asignado a Teresa Salas

Ticket asignado

 **Historial del Ticket**

Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m.

Ticket creado por el Staff

Mar, 23 Jul 2013 9:45 a.m. - Fulanito Díaz

Esto es una prueba

Ticket creado con éxito

Responder un Ticket

Mediante esta función podrás responder a las solicitudes a los clientes con respuestas predefinidas o con una respuesta personalizada.

A continuación vamos a explicar cómo responder un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Tickets', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Below this, there are buttons for 'Abiertos (12)', 'Mis Tickets (3)' (which is circled in red), 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. A search bar is visible with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button.

2. Hacemos clic en el ticket que queremos responder.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Mis Tickets (3)' tab selected. Below the navigation bar, there's a search bar and a 'Buscar' button. A table titled 'Mostrando 1 - 3 de 3 Tickets Asignados' is displayed. The first row of the table is circled in red. The table has columns for 'Ticket', 'Fecha', 'Asunto', 'Departamento', 'Prioridad', and 'De'.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

Below the table, it says 'Página: [1]'.

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos responder el ticket. Puedes seleccionar una de las respuestas predefinidas para los problemas más comunes. Una vez que terminemos de escribir nuestra respuesta hacemos clic en “Enviar Respuesta”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket response form. At the top, there are buttons for 'Responder', 'Nota Interna', and 'Reasignar Ticket'. Below these, there's a 'Respuesta Predefinida' dropdown menu with 'Seleccionar' selected. To the right of the dropdown is a checkbox labeled 'Incluir'. Below the dropdown is a large text area for writing the response. At the bottom, there are radio buttons for 'Incluir Firma' with options 'Ninguna' (selected) and 'Firma del Departamento'. Below this is a checkbox for 'Estado del Ticket' with the option 'Cerrar al Responder'. At the bottom, there are three buttons: 'Enviar Respuesta' (circled in red), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Enviar una nota interna

Mediante esta función podrás enviar una nota interna para comunicarte con los otros miembros del staff, con el jefe de departamento y/o con el administrador.

A continuación vamos a explicar cómo enviar una nota interna sobre algún ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard. At the top, there's a navigation bar with 'Tickets', 'Lista de Personal', and 'Mi Cuenta'. Below this, there are links for 'Abiertos (12)', 'Mis Tickets (3)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Mis Tickets (3)' link is circled in red. Below the navigation bar, there's a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button. To the right of the search bar, there's a link for '[Búsqueda Avanzada]'.

2. Hacemos clic en el ticket donde enviaremos la nota interna.

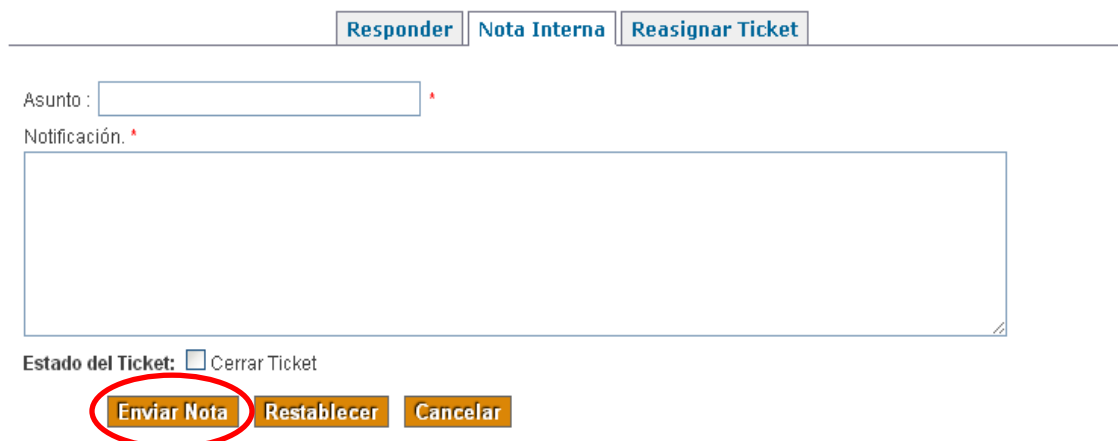


The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Mis Tickets (3)' link selected. Below the navigation bar, there's a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button. To the right of the search bar, there's a link for '[Búsqueda Avanzada]'. Below the search bar, there's a table of assigned tickets. The first ticket is circled in red. The table has columns for 'Ticket', 'Fecha', 'Asunto', 'Departamento', 'Prioridad', and 'De'.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

Below the table, there's a link for 'Refrescar' and a footer with the text 'Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.'

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos enviar la nota interna. Una vez que terminemos de escribir nuestra nota interna hacemos clic en “Enviar Nota”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket details page. At the top, there's a navigation bar with 'Responder', 'Nota Interna', and 'Reasignar Ticket'. Below this, there's a form for sending an internal note. The form has a label 'Asunto:' followed by a text input field. Below the input field, there's a label 'Notificación.*' followed by a large text area. At the bottom of the form, there's a label 'Estado del Ticket:' followed by a checkbox for 'Cerrar Ticket'. Below the checkbox, there are three buttons: 'Enviar Nota' (circled in red), 'Restablecer', and 'Cancelar'.

Reasignar Ticket

Mediante esta función podrás asignarle uno de tus tickets a otro miembro del staff.

A continuación vamos a explicar cómo reasignar un ticket a otro miembro del staff.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mis Tickets”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Tickets' tab selected. Under the 'Tickets' tab, there are links for 'Abiertos (12)', 'Mis Tickets (3)', 'Vencidos (2)', 'Cerrados', and 'Nuevo Ticket'. The 'Mis Tickets (3)' link is circled in red. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link for '[Búsqueda Avanzada]'.

2. Hacemos clic en el ticket que queremos reasignar.

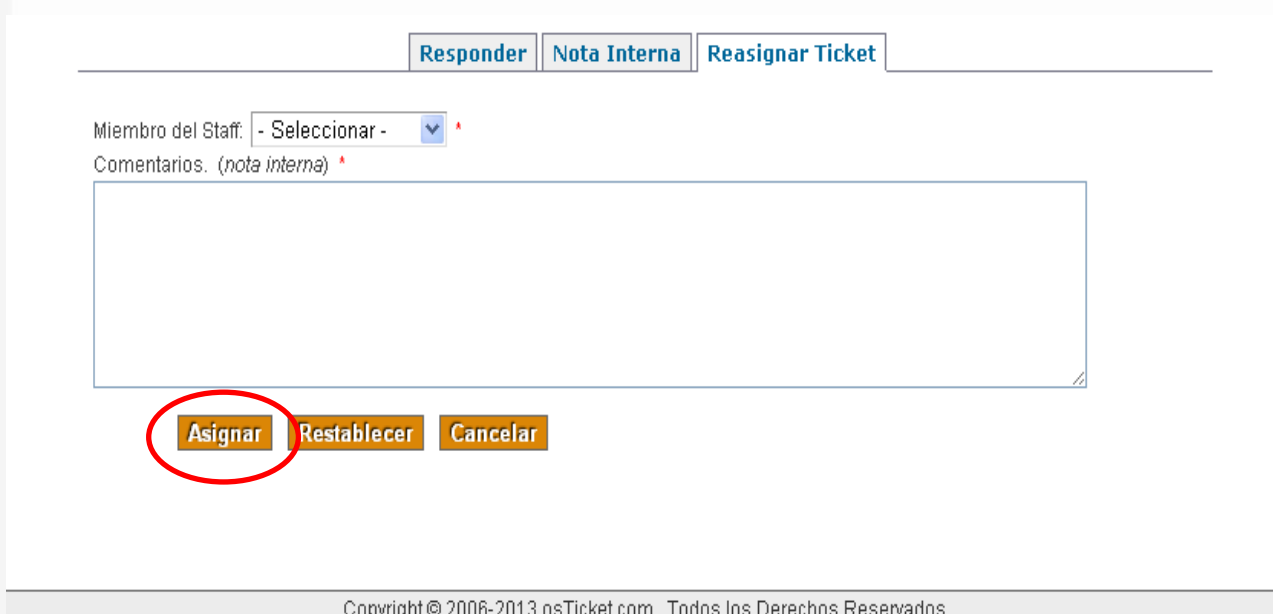


The screenshot shows the KIUBIX dashboard with the 'Mis Tickets (3)' tab selected. Below the navigation bar, there is a search bar with the text 'Búsqueda:' and a 'Buscar' button, along with a link for '[Búsqueda Avanzada]'. Below the search bar, there is a table titled 'Mostrando 1 - 3 de 3 Tickets Asignados'. The first ticket in the table is circled in red. The table has columns for 'Ticket', 'Fecha', 'Asunto', 'Departamento', 'Prioridad', and 'De'.

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba

Below the table, there is a 'Refrescar' button and a footer with the text 'Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.'

3. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior de la página podremos reasignar nuestro ticket. Una vez que terminemos de definir a quien se lo vamos a asignar y el porqué, hacemos clic en “Asignar”.



The screenshot shows the KIUBIX ticket details page. At the top, there are three buttons: 'Responder', 'Nota Interna', and 'Reasignar Ticket'. Below these buttons, there is a dropdown menu for 'Miembro del Staff:' with the text '- Seleccionar -'. Below the dropdown menu, there is a text area for 'Comentarios. (nota interna)'. At the bottom of the page, there are three buttons: 'Asignar', 'Restablecer', and 'Cancelar'. The 'Asignar' button is circled in red. The footer of the page contains the text 'Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.'

Editar Perfil

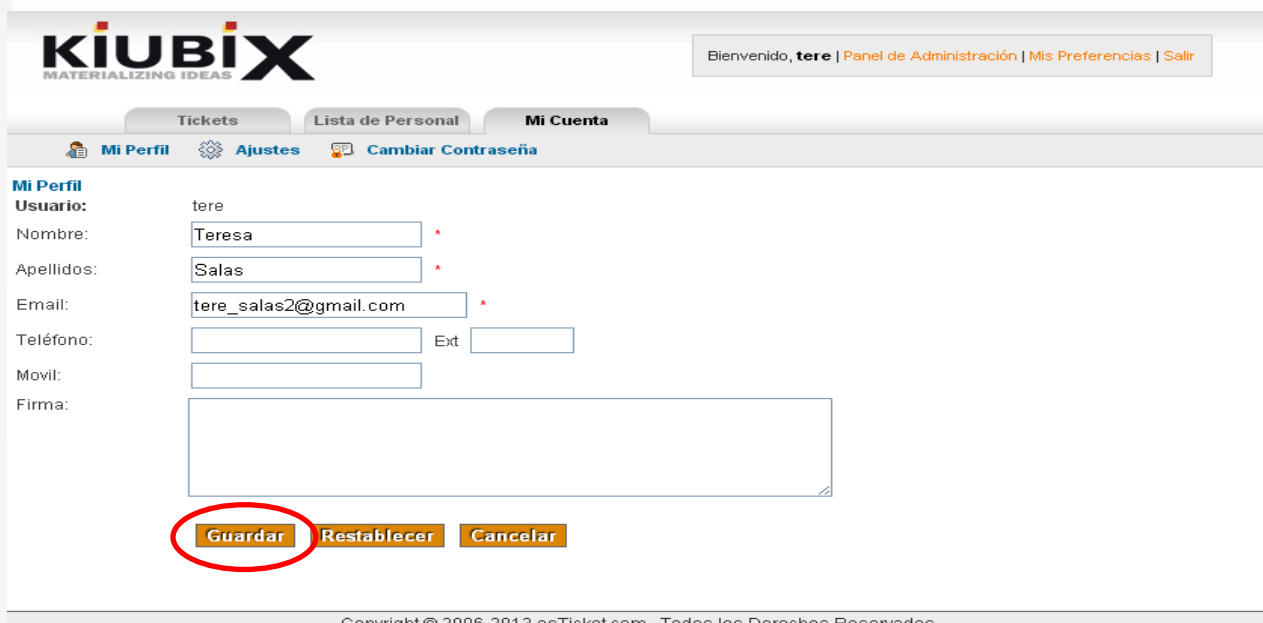
En esta sección podrás editar tus datos personales y tu firma.

A continuación vamos a explicar cómo editar tu perfil.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mi Cuenta”.



2. Nos aparecerá la información de nuestro perfil. Cuando terminemos de editar nuestro perfil, hacemos clic en “Guardar”.



Cambiar Contraseña

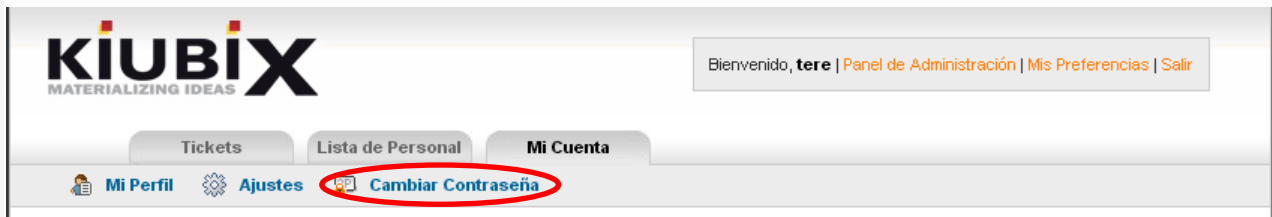
En esta sección podrás cambiar tu contraseña.

A continuación vamos a explicar cómo cambiar tu contraseña.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Mi Cuenta”.



2. Hacemos clic en “Cambiar Contraseña”.



3. Nos aparecerá la siguiente pantalla donde debemos escribir nuestra contraseña actual y escribir dos veces la nueva contraseña. Cuando hayamos terminado hacemos clic en “Enviar”.



Cambio de Contraseña

Contraseña Actual:

Contraseña Nueva:

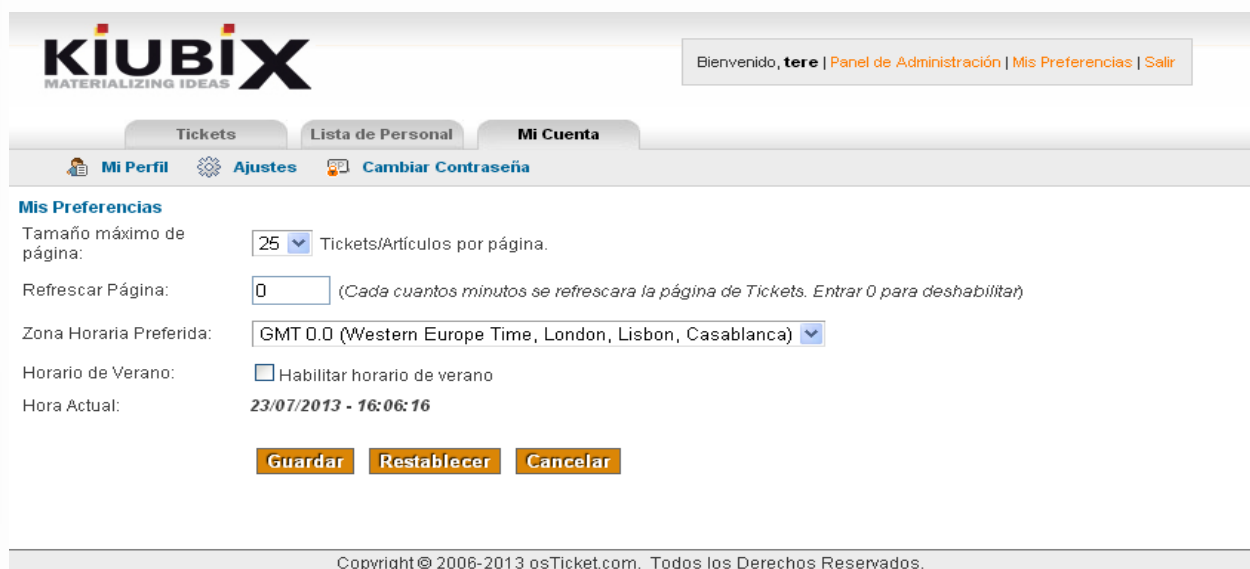
Repita Contraseña:

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

Editar ajustes de la cuenta

En esta sección puedes editar ajustes como el tamaño máximo de página, cada cuanto refrescar la página, tu zona horaria y habilitar o deshabilitar el horario de verano.

A continuación te vamos a mostrar los ajustes que puedes editar en tu cuenta.



Mis Preferencias

Tamaño máximo de página: Tickets/Artículos por página.

Refrescar Página: (Cada cuantos minutos se refrescara la página de Tickets. Entrar 0 para deshabilitar)

Zona Horaria Preferida:

Horario de Verano: ☐ Habilitar horario de verano

Hora Actual: 23/07/2013 - 16:06:16

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

Jefe de Departamento

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección del Staff:

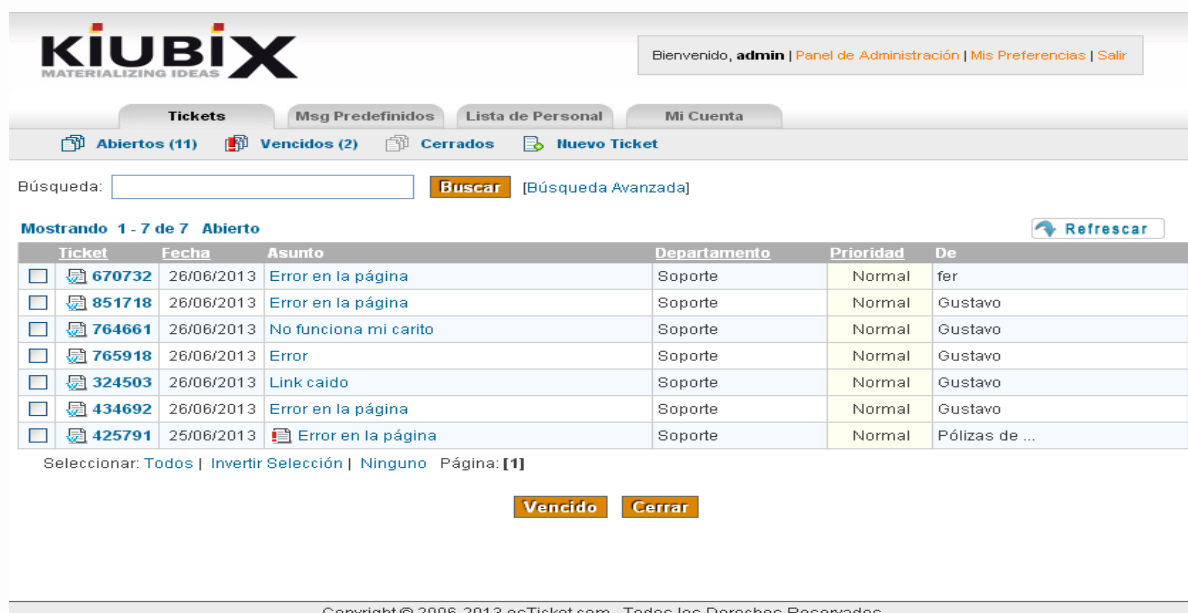
- Añadir un Ticket Nuevo
- Responder un Ticket
- Enviar una nota interna
- Reasignar Ticket
- Editar Perfil
- Cambiar Contraseña
- Editar ajustes de la cuenta

A continuación vamos a explicar las funciones exclusivas del Jefe de Departamento.

Marcar un ticket como vencido

Mediante esta función puedes indicar que ya paso la fecha de vencimiento de un ticket para que los miembros del staff le den mayor prioridad.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



BIENVENIDO, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets | [Msg Predefinidos](#) | [Lista de Personal](#) | [Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#) | [Vencidos \(2\)](#) | [Cerrados](#) | [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda: [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos marcar y hacemos clic en "Vencido".



Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☒ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la	Normal	fer
☒ 851718	26/06/2013	Error en la	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Normal	Gustavo
☒ 434692	26/06/2013	Error en la página	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Normal	Pólizas de ...

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea marcar los Tickets seleccionados como vencidos?

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 Tickets seleccionados marcados como vencidos

Búsqueda: [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Cerrar un ticket

Mediante esta función puedes indicar que un ticket ya ha sido resuelto.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.



[Bienvenido, admin](#) |
 [Panel de Administración](#) |
 [Mis Preferencias](#) |
 [Salir](#)

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Abiertos (11)
 Vencidos (2)
 Cerrados
 Nuevo Ticket

Búsqueda: [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos cerrar y hacemos clic en “Cerrar”.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☒ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carrito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la		Normal	fer
☒ 851718	26/06/2013	Error e		Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funcio		Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error		Normal	Gustavo
☒ 324503	26/06/2013	Link caído		Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 tickets seleccionados cerrados

Búsqueda: **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 5 de 5 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carrito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

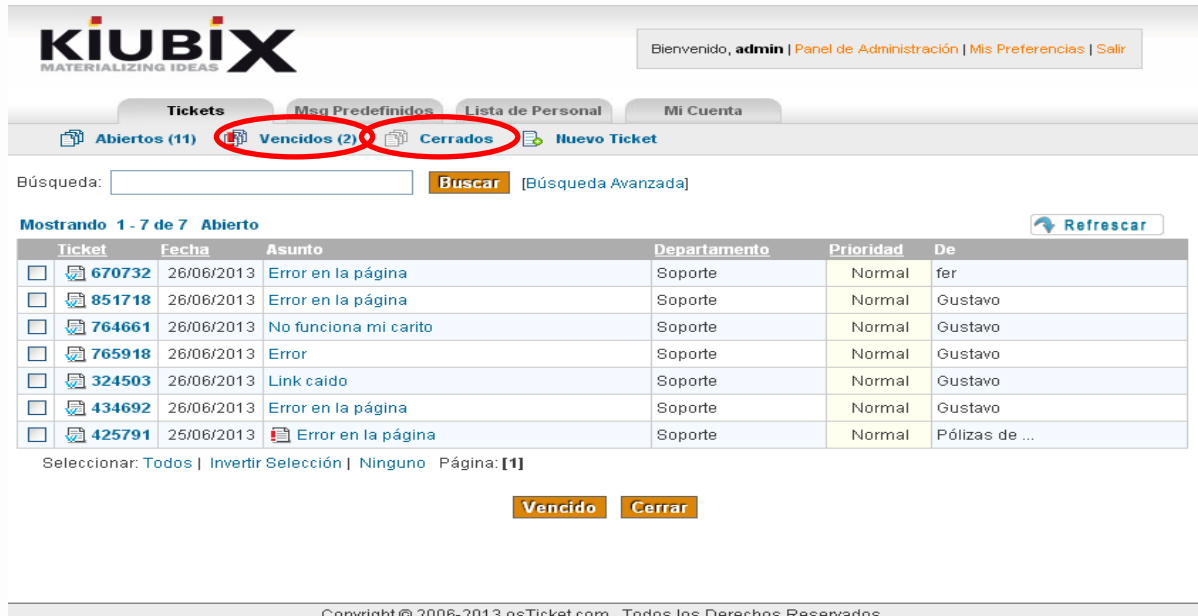
Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

Reabrir un ticket

Mediante esta función puedes volver a abrir un ticket que estaba vencido o cerrado.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Vencidos” o “Cerrados”.



BIENVENIDO, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets | **Msg Predefinidos** | **Lista de Personal** | **Mi Cuenta**

[Abiertos \(11\)](#) | **[Vencidos \(2\)](#)** | [Cerrados](#) | [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda: [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carrito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos reabrir y hacemos clic en “Reabrir”.



Mostrando 1 - 4 de 4 Cerrado [Refrescar](#)

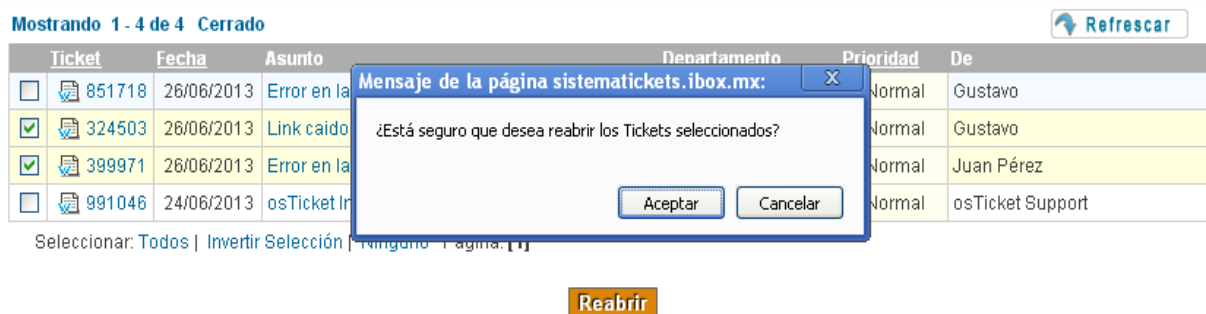
Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 851718	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 991046	24/06/2013	osTicket Instalado	Soporte	Normal	osTicket Support

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Reabrir](#) [Cerrar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.



Mostrando 1 - 4 de 4 Cerrado [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 851718	26/06/2013	Error en la	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☒ 399971	26/06/2013	Error en la	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 991046	24/06/2013	osTicket In	Soporte	Normal	osTicket Support

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Reabrir](#) [Cerrar](#)

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx: X

¿Está seguro que desea reabrir los Tickets seleccionados?

[Aceptar](#) [Cancelar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 tickets seleccionados reabiertos

Búsqueda: **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 7 de 7 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carrito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido **Cerrar**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

Crear una respuesta predefinida

Mediante esta función podemos crear una respuesta predefinida para un determinado problema.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.

KIUBIX MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets **Msg Predefinidos** [Lista de Personal](#) [Mi Cuenta](#)

[Abiertos \(11\)](#) [Vencidos \(2\)](#) [Cerrados](#) [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda: **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

2. Hacemos clic en “Nueva Respuesta Predefinida”.

Tickets **Msg Predefinidos** [Lista de Personal](#) [Mi Cuenta](#)

[Respuestas Predefinidas](#) **Nueva Respuesta Predefinida**

Buscar por: Categoría: [Todos los Departamentos](#) **Buscar**

Mostrando 1 - 3 de 3

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar **Desactivar** **Eliminar**

3. Llenamos el formulario que nos aparecerá en nuestra pantalla. Cuando hayamos terminado hacemos clic en “Guardar”.

Nueva Respuesta predefinida

Título:

Status: ☒ Activa ☐ Inactiva

Categoría: Departamento para el que la respuesta estara disponible.

Respuesta: Respuesta predefinida. Admite variables de ticket basicas.

4. Nos saldrá un mensaje de confirmación.

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Respuestas Predefinidas
 Nueva Respuesta Predefinida

Respuesta predefinida creada

Buscar por:
 Categoría:

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
☐ Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:42:18
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#)
 Página: [\[1\]](#)

Editar una respuesta predefinida

Mediante esta función podemos editar el título, el status, la categoría y/o el mensaje de una respuesta predefinida.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Abiertos (11)
 Vencidos (2)
 Cerrados
 Nuevo Ticket

Búsqueda:

[\[Búsqueda Avanzada\]](#)

2. Hacemos clic en la respuesta que queremos editar.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:32:17
☒ Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:43:18
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar

Desactivar

Eliminar

3. Nos aparecerá el formulario de la respuesta predefinida. Editamos los campos que queramos y cuando hayamos terminado hacemos clic en “Guardar”.

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Respuestas Predefinidas

Nueva Respuesta Predefinida

Editar Respuesta Predefinida
 Título: *
 Status: ☒ Activa ☐ Inactiva
 Categoría: Departamento para el que la respuesta estará disponible.

 Respuesta: Respuesta predefinida. Admite variables de ticket básicas. *

Esto es una prueba.

Guardar

Restablecer

Cancelar

Activar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes activar una respuesta para que se encuentre disponible cuando alguien responda un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (2)

Cerrados

Nuevo Ticket

Búsqueda: [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

2. Seleccionamos la o las respuestas que queremos activar y hacemos clic en "Activar".

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☒ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☒ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

3. Hacemos clic en "Aceptar" en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☒ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☒ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

X

¿Está seguro que desea habilitar los elementos seleccionados?

Aceptar Cancelar

Activar Desactivar Eliminar

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 respuestas seleccionadas activadas

Buscar por: Categoría: Todos los Departamentos **Buscar**

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Última Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
☐ Respuesta de Prueba	Activo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

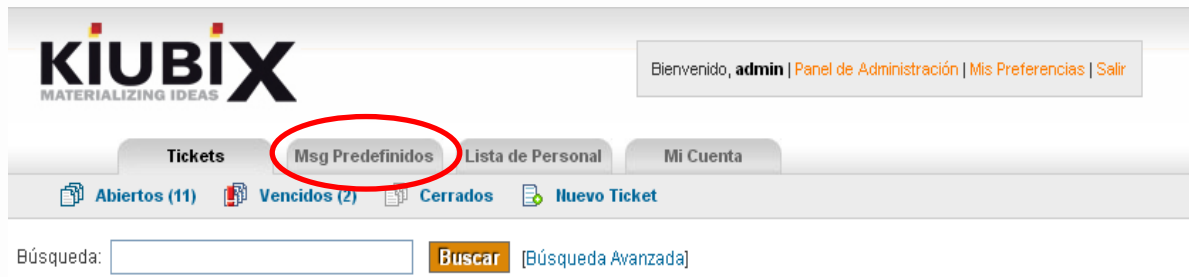
Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

Desactivar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes desactivar una respuesta para que no se encuentre disponible cuando alguien responda un ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.



2. Seleccionamos la o las respuestas que queremos desactivar y hacemos clic en “Desactivar”.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☒ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☒ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 18:59:18
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

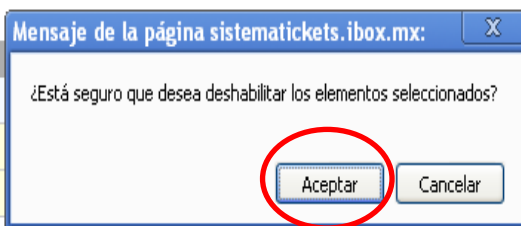
Buscar por: Categoría: Todos los Departamentos

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☒ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
☒ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:05:19
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar



4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

2 de 2 respuestas seleccionadas desactivadas

Buscar por: Categoría: Todos los Departamentos Buscar

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
☐ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar
Desactivar
Eliminar

Eliminar una respuesta predefinida

Mediante esta función puedes eliminar una o varias respuestas predefinidas.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets y hacer clic en “Msg Predefinidos”.



Bienvenido, **admin** | [Panel de Administración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets
Msg Predefinidos
Lista de Personal
Mi Cuenta

Abiertos (11)
 Vencidos (2)
 Cerrados
 Nuevo Ticket

Búsqueda: Buscar [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

2. Seleccionamos la o las respuesta que queremos eliminar y hacemos clic en “Eliminar”,

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
☒ Respuesta de Prueba	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar
Desactivar
Eliminar



3. Hacemos clic en “Aceptar” en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 4 de 4

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución		ntos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general		ntos	23/07/2013 - 19:12:19
☒ Respuesta de Prueba		ntos	23/07/2013 - 19:12:19
☐ Respuesta automática (con variables)		ntos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea eliminar los elementos seleccionados?

Aceptar Cancelar

Activar Desactivar Eliminar

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

1 de 1 respuestas seleccionadas eliminadas

Buscar por: Categoría: Todos los Departamentos

Mostrando 1 - 3 de 3

Título Respuesta	Estado	Departamento.	Ultima Actualización
☐ Respuesta resolución	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 17:33:17
☐ Respuesta general	Inactivo	Todos los Departamentos	23/07/2013 - 19:12:19
☐ Respuesta automática (con variables)	Activo	Todos los Departamentos	26/06/2013 - 16:45:16

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Activar Desactivar Eliminar

Administrador

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección del Staff:

- Añadir un Ticket Nuevo
- Responder un Ticket
- Enviar una nota interna
- Reasignar Ticket
- Editar Perfil
- Cambiar Contraseña
- Editar ajustes de la cuenta

Los siguientes temas se pueden consultar en la sección de Jefe de Departamento:

- Marcar un ticket como vencido
- Cerrar un ticket
- Reabrir un ticket
- Crear una respuesta predefinida
- Editar una respuesta predefinida
- Activar una respuesta predefinida
- Desactivar una respuesta predefinida
- Eliminar una respuesta predefinida

A continuación vamos a explicar las funciones exclusivas del Administrador.

Transferir a Departamento



Bienvenido, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (3)

Cerrados

Nuevo Ticket

Búsqueda: [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto [Refrescar](#)

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
☐ 682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
☐ 100559	26/06/2013	Correccion	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | [Invertir Selección](#) | Ninguno Página: [1]

[Vencido](#) [Cerrar](#) [Eliminar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

Mediante esta función puedes transferir un ticket a otro departamento.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos transferir.
2. Nos aparecerá la información del ticket y en la parte inferior podremos transferir el ticket a otro departamento. Seleccionamos el departamento al que lo vamos a transferir, escribimos la causa de la transferencia y hacemos clic en "Transferir".

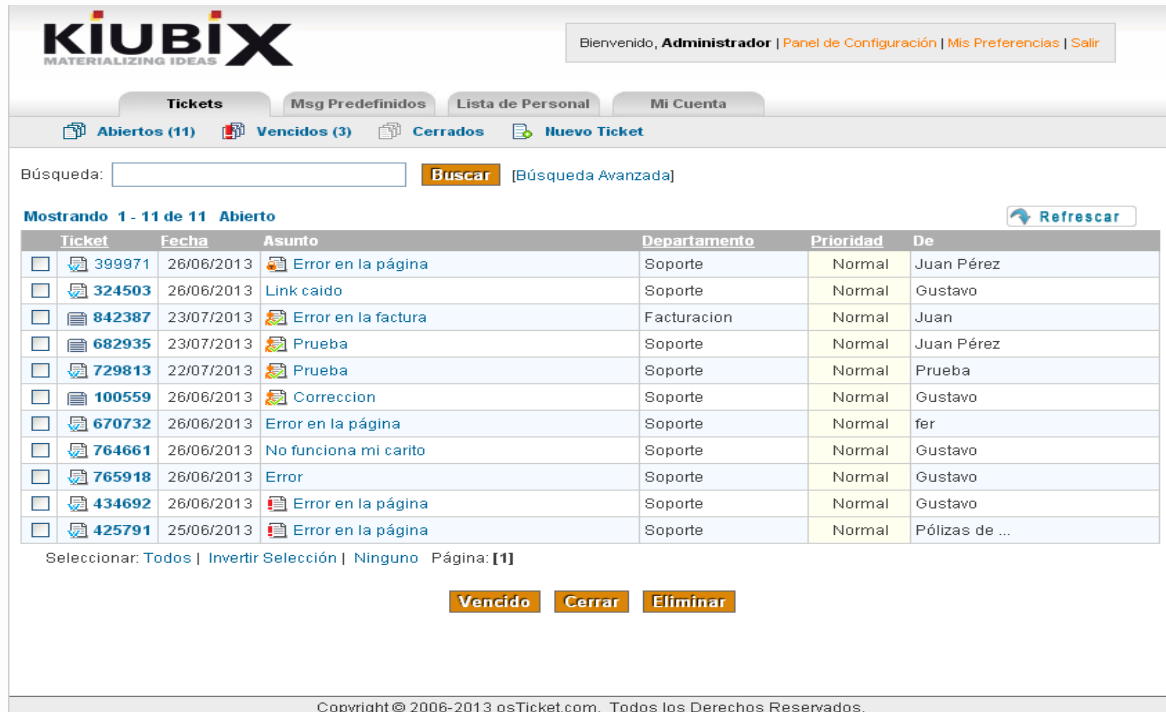


The screenshot shows a web interface for transferring a ticket. At the top, there is a horizontal menu with four buttons: "Responder", "Nota Interna", "Transferir a Departamento", and "Reasignar Ticket". Below this menu, the "Transferir a Departamento" button is highlighted. Underneath, there is a dropdown menu labeled "Departamento:" with the text "- Selecciona Departamento -" and a small blue arrow icon. Below the dropdown is a text input area labeled "Comentarios / Motivos de la transferencia (nota interna)". At the bottom of the form, there are three buttons: "Transferir", "Restablecer", and "Cancelar". The "Transferir" button is circled in red.

Editar Ticket

En esta sección podemos editar la información de nuestro ticket.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos editar.



2. Nos saldrá la información del ticket y hacemos clic en "Editar Ticket".



- Nos aparecerá el formulario con la información del ticket. Cuando hayamos terminado de editar, hacemos clic en “Actualizar Ticket”.

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (3)

Cerrados

Nuevo Ticket

Actualizar # Ticket682935 (Ver Ticket)

Email:

Nombre:

Asunto:

Teléfono: Ext.

Fecha Vencimiento: *La hora dependerá de su zona horaria (GM -5.0)*

Prioridad:

Tema de Ayuda: (opcional)

Nota Interna: *Razon de Edición.**

Eliminar Ticket

Mediante esta función puedes eliminar un ticket que ya no necesites.

- Se deberá entrar al centro de soporte con tickets.

KIUBIX MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets

Msg Predefinidos

Lista de Personal

Mi Cuenta

Abiertos (11)

Vencidos (3)

Cerrados

Nuevo Ticket

Búsqueda: [Búsqueda Avanzada]

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
☐ 682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
☐ 100559	26/06/2013	Correccion	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) Página: **[1]**

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Seleccionamos el o los tickets que queremos eliminar y hacemos clic en "Eliminar".

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
☒ 682935	23/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Juan Pérez
☒ 729813	22/07/2013	Prueba	Soporte	Normal	Prueba
☐ 100559	26/06/2013	Correccion	Facturacion	Normal	Gustavo
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno Página: [1]

Vencido Cerrar **Eliminar**

3. Hacemos clic en "Aceptar" en la ventana emergente que nos aparecerá.

Mostrando 1 - 11 de 11 Abierto Refrescar

Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la p		ormal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído		ormal	Gustavo
☐ 842387	23/07/2013	Error en		ormal	Juan
☒ 682935	23/07/2013	Prueba		ormal	Juan Pérez
☒ 729813	22/07/2013	Prueba		Normal	Prueba

Mensaje de la página sistematickets.ibox.mx:

¿Está seguro que desea eliminar los Tickets seleccionados?

Aceptar Cancelar

4. Por último nos saldrá un mensaje de confirmación.

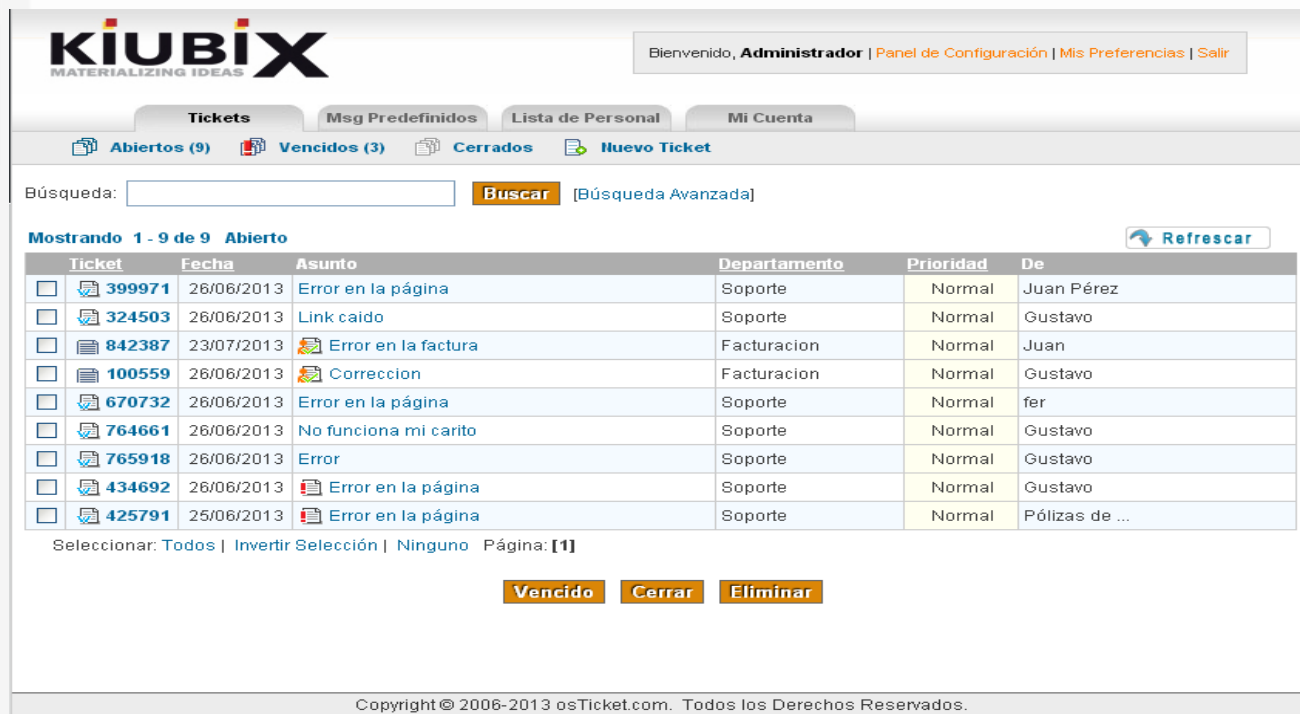
2 de 2 Tickets seleccionados eliminados

Búsqueda: **Buscar** [Búsqueda Avanzada]

Acciones de un ticket

En esta sección puedes aplicar varias acciones a un ticket de manera rápida y sencilla.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en el ticket que queremos editar.



KIUBIX MATERIALIZING IDEAS

Bienvenido, **Administrador** | [Panel de Configuración](#) | [Mis Preferencias](#) | [Salir](#)

Tickets | **Msg Predefinidos** | **Lista de Personal** | **Mi Cuenta**

[Abiertos \(9\)](#) | [Vencidos \(3\)](#) | [Cerrados](#) | [Nuevo Ticket](#)

Búsqueda: [Buscar](#) [\[Búsqueda Avanzada\]](#)

Mostrando 1 - 9 de 9 Abierto [Refrescar](#)

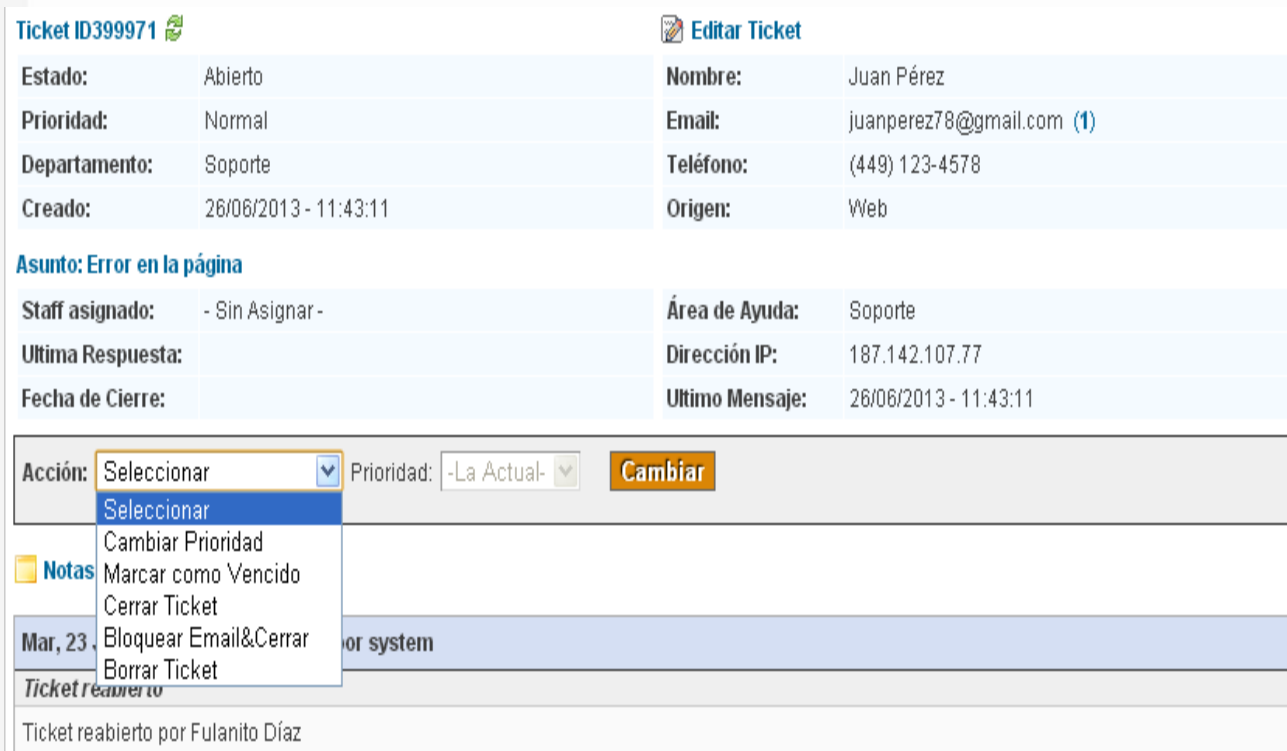
Ticket	Fecha	Asunto	Departamento	Prioridad	De
☐ 399971	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Juan Pérez
☐ 324503	26/06/2013	Link caído	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 842387	23/07/2013	Error en la factura	Facturacion	Normal	Juan
☐ 100559	26/06/2013	Correccion	Facturacion	Normal	Gustavo
☐ 670732	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	fer
☐ 764661	26/06/2013	No funciona mi carito	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 765918	26/06/2013	Error	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 434692	26/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Gustavo
☐ 425791	25/06/2013	Error en la página	Soporte	Normal	Pólizas de ...

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir Selección](#) | [Ninguno](#) | Página: **[1]**

[Vencido](#) | [Cerrar](#) | [Eliminar](#)

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

2. Nos aparecerá la información de nuestro ticket y hacemos clic en el menú desplegable llamado "Acción".



Ticket ID399971 [Editar Ticket](#)

Estado:	Abierto	Nombre:	Juan Pérez
Prioridad:	Normal	Email:	juanperez78@gmail.com (1)
Departamento:	Soporte	Teléfono:	(449) 123-4578
Creado:	26/06/2013 - 11:43:11	Origen:	Web

Asunto: Error en la página

Staff asignado:	- Sin Asignar -	Área de Ayuda:	Soporte
Ultima Respuesta:		Dirección IP:	187.142.107.77
Fecha de Cierre:		Ultimo Mensaje:	26/06/2013 - 11:43:11

Acción: Seleccionar Prioridad: -La Actual- [Cambiar](#)

Notas

- Seleccionar
- Cambiar Prioridad
- Marcar como Vencido
- Cerrar Ticket
- Bloquear Email&Cerrar
- Borrar Ticket

Mar, 23 Ticket reabierto por system

Ticket reabierto

Ticket reabierto por Fulanito Díaz

3. Nos va a mostrar 5 opciones, las cuales explicamos a continuación:

- **Cambiar Prioridad:** te permite cambiar la prioridad de un ticket.
- **Marcar como Vencido:** te permite indicar que la fecha de vencimiento de un ticket ya ha expirado.
- **Cerrar Ticket:** te permite indicar que un ticket ya ha sido resuelto.
- **Bloquear Email & Cerrar:** te permite bloquear el email de quien creo el ticket y cerrar el ticket, esta función es útil cuando se trata de spam.
- **Borrar Ticket:** te permite eliminar un ticket que ya no necesitas.

4. Para aplicar las opciones de Cerrar Ticket, Bloquear Email & Cerrar y Borrar Ticket; seleccionamos la opción y hacemos clic en “Cambiar”.

Ticket ID399971

[Editar Ticket](#)

Estado:	Abierto	Nombre:	Juan Pérez
Prioridad:	Normal	Email:	juanperez78@gmail.com (1)
Departamento:	Soporte	Teléfono:	(449) 123-4578
Creado:	26/06/2013 - 11:43:11	Origen:	Web

Asunto: Error en la página

Staff asignado:	- Sin Asignar -	Área de Ayuda:	Soporte
Ultima Respuesta:		Dirección IP:	187.142.107.77
Fecha de Cierre:		Ultimo Mensaje:	26/06/2013 - 11:43:11

Acción: Cerrar Ticket
Prioridad: -La Actual-
Cambiar

5. Para aplicar las opciones de Cambiar Prioridad y Marcar como Vencido, seleccionamos la opción, seleccionamos la prioridad y hacemos clic en “Cambiar”.

Ticket ID399971

[Editar Ticket](#)

Estado:	Abierto	Nombre:	Juan Pérez
Prioridad:	Normal	Email:	juanperez78@gmail.com (1)
Departamento:	Soporte	Teléfono:	(449) 123-4578
Creado:	26/06/2013 - 11:43:11	Origen:	Web

Asunto: Error en la página

Staff asignado:	- Sin Asignar -	Área de Ayuda:	Soporte
Ultima Respuesta:		Dirección IP:	187.142.107.77
Fecha de Cierre:		Ultimo Mensaje:	26/06/2013 - 11:43:11

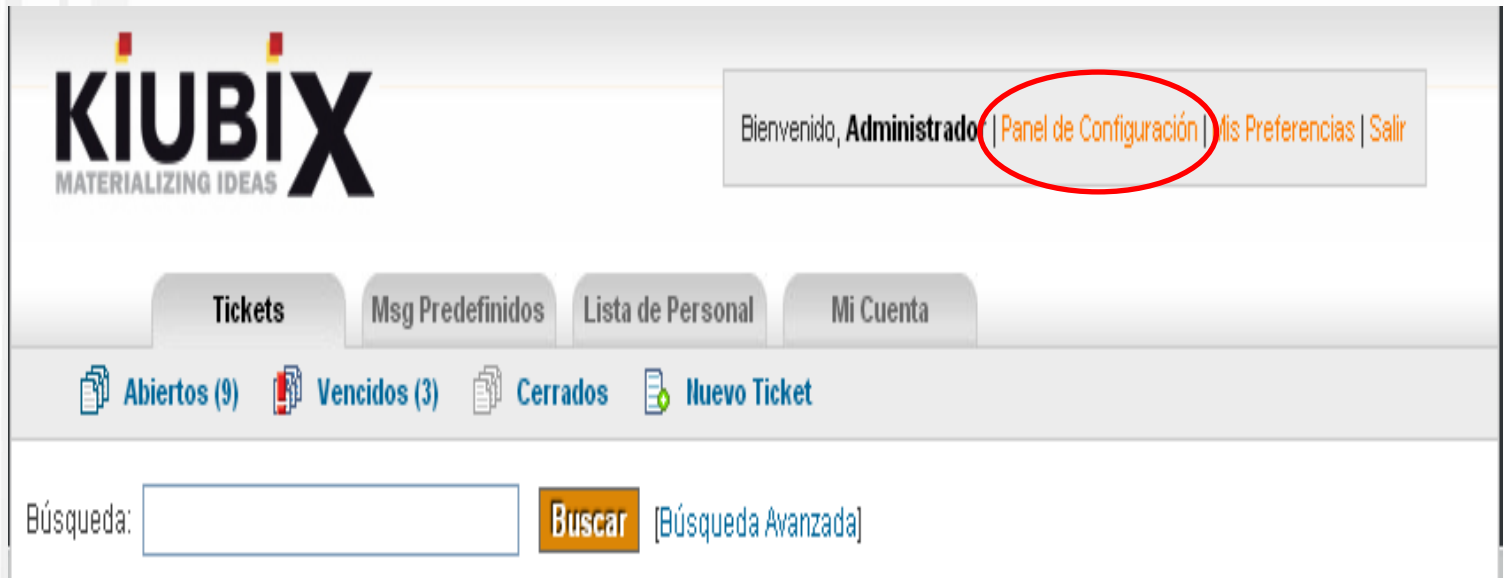
Acción: Cambiar Prioridad
Prioridad: Alta
Cambiar

Panel de Configuración

En esta sección puedes editar las configuraciones del sistema de tickets, los correos automáticos, las áreas de ayuda, el personal de la empresa y los departamentos.

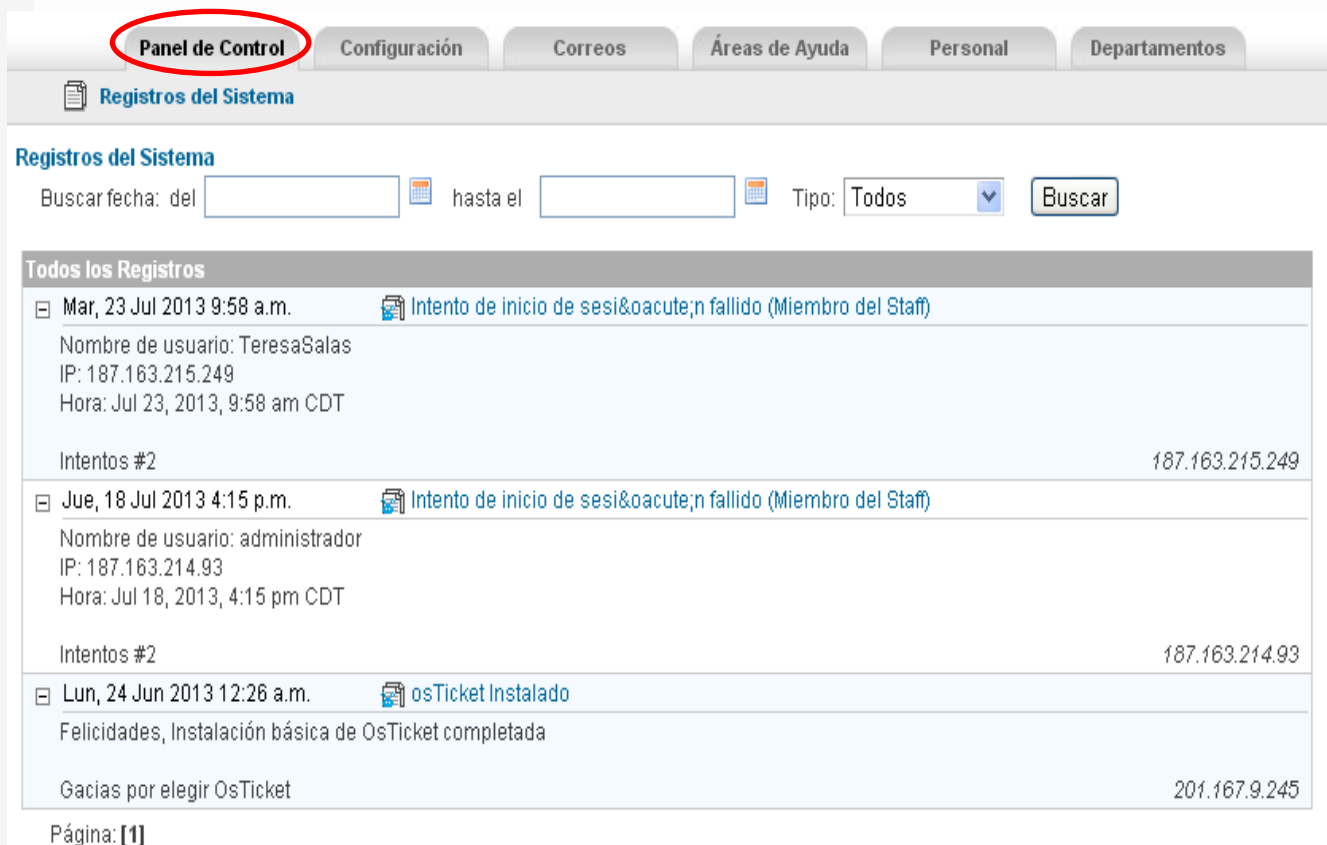
A continuación explicaremos las opciones de cada pestaña del panel.

1. Se deberá entrar al centro de soporte con tickets. Hacemos clic en “Panel de Configuración”.



The screenshot shows the KIUBIX dashboard. At the top right, there is a navigation bar with links: "Bienvenido, Administrador", "Panel de Configuración" (circled in red), "Mis Preferencias", and "Salir". Below this, there are tabs for "Tickets", "Msg Predefinidos", "Lista de Personal", and "Mi Cuenta". Under the "Tickets" tab, there are links for "Abiertos (9)", "Vencidos (3)", "Cerrados", and "Nuevo Ticket". At the bottom, there is a search bar with the text "Búsqueda:" and a "Buscar" button, along with a link for "[Búsqueda Avanzada]".

2. La primera pestaña se llama “Panel de Control” y en ella podemos ver los registros del sistema.



The screenshot shows the "Panel de Control" section. At the top, there are tabs: "Panel de Control" (circled in red), "Configuración", "Correos", "Áreas de Ayuda", "Personal", and "Departamentos". Below the tabs, there is a link for "Registros del Sistema". Under this link, there is a search form with fields for "Buscar fecha: del" and "hasta el", a "Tipo:" dropdown menu set to "Todos", and a "Buscar" button. Below the search form, there is a table titled "Todos los Registros" showing system logs.

Todos los Registros	
☐ Mar, 23 Jul 2013 9:58 a.m. Nombre de usuario: TeresaSalas IP: 187.163.215.249 Hora: Jul 23, 2013, 9:58 am CDT Intentos #2	Intento de inicio de sesión fallido (Miembro del Staff) 187.163.215.249
☐ Jue, 18 Jul 2013 4:15 p.m. Nombre de usuario: administrador IP: 187.163.214.93 Hora: Jul 18, 2013, 4:15 pm CDT Intentos #2	Intento de inicio de sesión fallido (Miembro del Staff) 187.163.214.93
☐ Lun, 24 Jun 2013 12:26 a.m. Felicidades, Instalación básica de OsTicket completada Gracias por elegir OsTicket	osTicket Instalado 201.167.9.245

Página: [1]

3. La segunda pestaña se llama “Configuración”. La primera sección se llama “Configuración General”.

Configuración General	
El modo Sin Servicio desactivará la interface de cliente y únicamente permitirá a los administradores acceder al Panel de Control	
Estado del Sistema	☒ En Servicio (Activo) ☐ Sin Servicio (Inactivo)
URL del Centro de Ayuda:	http://sistematickets.ibox.mx/
Título del Centro:	KIUBIX :: Sistema de Soporte con Tickets
Plantillas de correo por defecto:	Plantilla por defecto
Departamento por defecto:	Departamento Soporte
Tamaño de Página:	25
Registro del Sistema:	Advertencia Purgar registro pasado 12 Meses
Inicio de sesión excesivo:	4 Intentos permitidos dentro de los 2 Minutos establecidos
Desconexión Automática Staff:	30 (Inactividad max. en minutos. Poner 0 para desahabilitar)
Enlazar IP a la sesión de Staff:	☒ La sesión del Staff se enlazara a la IP.
Inicio de sesión excesivo Cliente:	4 Intentos permitidos dentro de los 2 Minutos establecidos
Desconexión Automática Cliente:	30 (Inactividad max. en minutos. Poner 0 para desahabilitar)
Habilitar Enlaces:	☒ Hacer los enlaces activos
Habilitar Auto Cron:	☐ Habilitar llamada cron en la actividad del Staff

- **Estado del sistema:** indicamos si el sistema está activo o inactivo para los clientes. Cuando está inactivo solo el administrador podrá entrar al sistema.
- **URL del Centro de Ayuda:** la URL donde se encuentra hospedado el sistema de tickets.
- **Título del centro:** el nombre que queremos que aparezca en la pestaña del navegador cuando el cliente ingrese al sistema.
- **Plantillas de correo por defecto:** la plantilla que queremos utilizar para las respuestas automáticas.
- **Departamento por defecto:** el departamento predeterminado al cual se le asignaran los tickets.
- **Tamaño de página:** la cantidad de tickets que se mostrarán por página.
- **Registro del Sistema:** indicamos cada cuando queremos que se borren los tickets cerrados.
- **Inicio de sesión excesivo:** la cantidad de intentos y el tiempo que tiene un miembro del staff para iniciar sesión.
- **Desconexión Automática Staff:** el tiempo de inactividad antes de que sean desconectados.
- **Enlazar IP a la sesión de Staff:** al activar esta opción los miembros del staff solo podrán iniciar sesión en las IP's permitidas.
- **Inicio de sesión excesivo Cliente:** la cantidad de intentos y el tiempo que tiene un cliente para iniciar sesión.
- **Desconexión Automática Cliente:** el tiempo de inactividad antes de que sean desconectados.

- **Habilitar Enlaces:** indicamos si quieres que los enlaces activos estén habilitados o deshabilitados.
 - **Habilitar Auto Cron:** si lo habilitamos le llegara un correo al administrador con el reporte de la actividad del staff.
4. La segunda sección se llama "Ajustes de Fecha y Hora". Si queremos editar el formato de hora, de fecha, de fecha y hora o de día, fecha y hora debemos consultar el manual PHP: <http://mx2.php.net/manual/es/function.date.php>

Ajustes de Fecha y Hora	
Consulta el Manual PHP oficial para aplicar los parámetros soportados.	
Formato de Hora:	H:i:G ▲ 09:12:9
Formato de Fecha:	d/m/Y ▲ 24/07/2013
Formato de Fecha y Hora:	d/m/Y - G:i:H ▲ 24/07/2013 - 9:12:09
Formato de Día, Fecha y Hora:	D, M j Y - G:i:H ▲ Wed, Jul 24 2013 - 9:12:09
Zona Horaria:	GMT -5.0 (Eastern Time (US & Canada), Bogota, Lima) ▼
Horario de Verano:	☐ Habilitar horario de verano

- **Zona Horaria:** indicamos la zona horaria en la que nos encontramos.
 - **Horario de Verano:** habilitamos o deshabilitamos el horario de verano.
5. La tercera sección se llama "Configuración y Opciones de tickets".

Configuración y Opciones de tickets	
Cuando se activa, se abre automáticamente las entradas para Tickets	
Generación de IDs:	☐ Secuencial ☒ Aleatoria (Recomendado)
Prioridad de los Tickets:	Normal ▼ Prioridad por defecto ☐ Permitir al usuario establecer la prioridad (para tickets nuevos) ☒ Utilizar la prioridad por email cuando sea posible (para tickets desde el correo)
Numero Máximo de Tickets:	0 por Email. (Ayuda contra el Spam y el control de flujos. 0 para ilimitados)
Tiempo de AutoBloqueo:	3 ((Minutos a bloquear un ticket en curso. 0 para deshabilitar el bloqueo))
Plazo del Ticket:	0 (Tiempo, en horas, antes de que un ticket sea marcado como Pasado. 0 para deshabilitar.)
Tickets Reabiertos:	☒ Auto asignar ticket reabierto al último editor. (3 Meses limite)
Tickets Asignados:	☐ Mostrar los tickets asignados en la cola de "Abiertos".
Tickets Respondidos:	☐ Mostrar los tickets respondidos en la cola de "Abiertos".
Registro de Actividad de Tickets:	☒ Registra la actividad de los tickets como notas internas .
Identidad del Staff:	☒ Ocultar el nombre del Staff en las respuestas.
Verificación Humana:	682BF ☒ Activar captcha para los Tickets nuevos via web.

- **Generación de IDs:** indicamos si la creación de los IDs será secuencial o aleatoria.
- **Prioridad de los Tickets:** indicamos la prioridad por defecto al crear un ticket, si queremos que el usuario pueda establecer la prioridad y si queremos utilizar la prioridad por email.
- **Número Máximo de Tickets:** indicamos el número de tickets que puede crear cada cuenta de correo.
- **Tiempo de AutoBloqueo:** indicamos el tiempo que tiene un usuario para crear y enviar un ticket.
- **Plazo del Ticket:** indicamos el tiempo que los tickets duraran como abiertos antes de ser marcados como vencidos.
- **Tickets Reabiertos:** indicamos si queremos auto asignar un ticket reabierto a la última persona que lo edito.
- **Tickets Asignados:** indicamos si queremos mostrar los tickets asignados en la categoría de “Abiertos”.
- **Tickets Respondidos:** indicamos si queremos mostrar los tickets respondidos en la categoría de “Abiertos”.
- **Registro de Actividad de Tickets:** indicamos si queremos registrar la actividad de los tickets como notas internas.
- **Identidad del Staff:** indicamos si queremos ocultar los nombres de los miembros del staff en las respuestas.
- **Verificación Humana:** indicamos si queremos activar el Captcha para la creación de nuevos tickets.

6. La cuarta sección se llama “Opciones de Correo Electrónico”.

Opciones de Correo Electrónico	
Ten en cuenta que la Configuración Global puede ser deshabilitada a nivel de departamento y de correo.	
Correos Entrantes:	Para la función de captura de correo POP/IMAP (email fetch) debe establecer tareas cronometradas o simplemente permitir el auto-cron. Guia Email Fetch (en Ingles) ☐ Habilitar Captura de Correo POP/IMAP ((Configuración global que puede deshabilitarse a nivel de email)) ☐ Habilitar Email Piping (Más Información y Configuración: Guia Email Piping (en Ingles)) ☐ Separar respuestas incluidas (Depende del siguiente parametro): -- do not edit -- Separador
Correos Salientes:	Email por defecto: Sólo se refiere a correos electrónicos salientes sin configuración SMTP. Ninguno: Utilice la función de correo PHP ▼
Correo del Sistema :	Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com> ▼ *
Correo de Alertas:	Alertas de osTicket <alerts@kiubix.com> ▼ * Se utiliza para enviar alertas y notas al Staff.
Correo del Admin. del Sistema:	gustavo.martinez@kiubix.com *

- **Correos Entrantes:** indicamos si queremos habilitar la captura de correo POP/IMAP, el email Piping y si queremos separar las respuesta incluidas.
- **Correos Salientes:** indicamos que configuración queremos usar para los correos salientes.

- **Correo del Sistema:** indicamos cual va a ser el correo de donde se manden las respuestas automáticas.
- **Correo de Alertas:** indicamos cual va a ser el correo de donde enviaremos las alertas y notas al Staff.
- **Correo del Admin. Del Sistema:** indicamos cual es el correo del administrador.

7. La quinta sección se llama “Respuestas Automáticas (Configuración Global)”.

Respuestas Automáticas (Configuración Global)	
Ajuste global que puede ser desactivado a nivel de departamento.	
Ticket Nuevo:	La autorespuesta incluye el ID del ticket necesario para verificar su estado en línea ☒ Activar ☐ Desactivar
Ticket Nuevo del Staff:	Envío de notificación cuando el Staff crea un ticket en nombre del usuario. ☒ Activar ☐ Desactivar
Mensaje Nuevo:	Mensaje adjunto a una confirmación de ticket existente ☒ Activar ☐ Desactivar
Notificació de Exceso:	La notificación de bloqueo temporal se envía una única vez cuando el usuario viola los límites establecidos. ☒ Activar ☐ Desactivar NOTA: los administradores recibe alertas de todas los bloqueos por defecto.

- **Ticket Nuevo:** indicamos si queremos activar o desactivar la auto respuesta al crear un ticket.
- **Ticket Nuevo del Staff:** indicamos si queremos que se envíe una notificación cuando un miembro del Staff crea un ticket para un cliente.
- **Mensaje Nuevo:** indicamos si queremos enviar un mensaje adjunto a una confirmación de un ticket.
- **Notificación de Exceso:** indicamos si queremos que se le envíe un correo al usuario indicándole que ha excedido el número máximo de tickets.

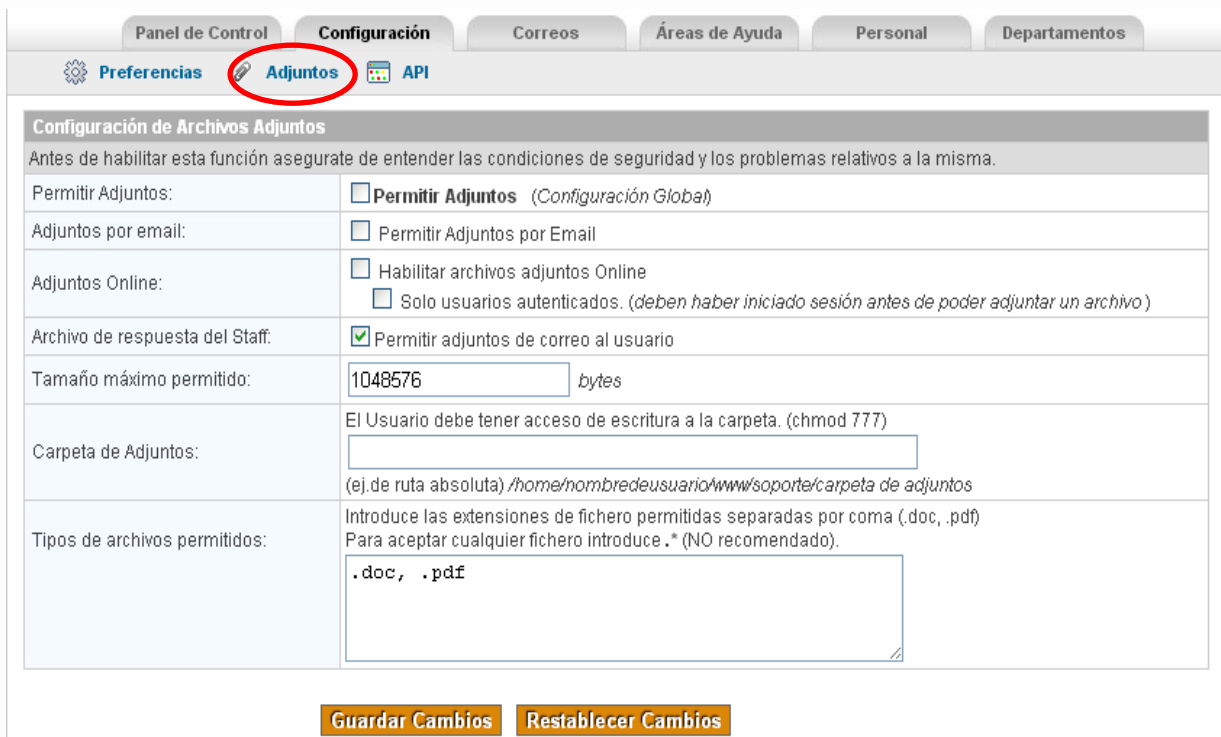
8. La sexta sección se llama “Alertas y Notificaciones”.

Alertas y Notificaciones	
Las Notificaciones enviadas a los usuarios Utilizan el "No Reply Email" tal y como el Staff utiliza el "Correo de Alerta". Configurado más arriba.	
Alertas de Ticket Nuevo:	☒ Activar ☐ Desactivar Seleccionar destinatarios ☒ Administradores ☒ Jefe Departamento ☐ Miembros Departamento
Alerta de Nuevo Mensaje:	☐ Activar ☒ Desactivar Seleccionar destinatarios ☒ Ultimo en responder ☒ Staff asignado ☐ Jefe Departamento
Alerta de Nueva Nota interna:	☐ Activar ☒ Desactivar Seleccionar destinatarios ☒ Ultimo en responder ☒ Staff asignado ☐ Jefe Departamento
Alerta de Ticket Vencido:	☐ Activar ☒ Desactivar El correo Admin recibe la alerta por defecto. Selecciona destinatarios adicionales: ☒ Staff asignado ☒ Jefe Departamento ☐ Miembros Departamento
Errores del Sistema:	Los tipos de errores seleccionados se envían al correo Admin ☒ Errores de Sistema ☒ Errores SQL ☒ Exceso de inicio de sesión

- **Alertas de Ticket Nuevo:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando se crea un ticket y los destinatarios.
 - **Alerta de Nuevo Mensaje:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando un cliente responde un ticket y los destinatarios.
 - **Alerta de Nueva Nota Interna:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando se crea una nota interna y los destinatarios.
 - **Alerta de Ticket Vencido:** indicamos si queremos que se envíe una alerta cuando un ticket se vence y los destinatarios.
 - **Errores del Sistema:** indicamos si queremos que se envíe una alerta al administrador cuando haya un error en el sistema.
9. Cuando hayamos terminado de editar, hacemos clic en el botón “Guardar Cambios” que se encuentra al final de la página.



10. En la sección de “Adjuntos” de la pestaña de “Configuración” podremos editar las configuraciones correspondientes al envío de archivos por correo.



Configuración de Archivos Adjuntos

Antes de habilitar esta función asegurate de entender las condiciones de seguridad y los problemas relativos a la misma.

Permitir Adjuntos:	☐ Permitir Adjuntos (Configuración Global)
Adjuntos por email:	☐ Permitir Adjuntos por Email
Adjuntos Online:	☐ Habilitar archivos adjuntos Online ☐ Solo usuarios autenticados. (deben haber iniciado sesión antes de poder adjuntar un archivo)
Archivo de respuesta del Staff:	☒ Permitir adjuntos de correo al usuario
Tamaño máximo permitido:	1048576 bytes
Carpeta de Adjuntos:	El Usuario debe tener acceso de escritura a la carpeta. (chmod 777) (ej.de ruta absoluta) /home/nombredeusuario/www/soporte/carpeta de adjuntos
Tipos de archivos permitidos:	Introduce las extensiones de fichero permitidas separadas por coma (.doc, .pdf) Para aceptar cualquier fichero introduce .* (NO recomendado). .doc, .pdf

Guardar Cambios **Restablecer Cambios**

- **Permitir Adjuntos:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos.
- **Adjuntos por email:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos vía email.
- **Adjuntos Online:** indicamos si queremos que se puedan enviar archivos adjuntos vía web.

- **Archivo de respuesta del Staff:** indicamos si queremos que los clientes puedan mandar archivos adjuntos.
- **Tamaño máximo permitido:** indicamos el tamaño máximo de los archivos adjuntos.
- **Carpeta de adjuntos:** indicamos la carpeta donde se guardaran los archivos adjuntos.
- **Tipos de archivos permitidos:** indicamos las extensiones de los archivos que estarán permitidos enviar.

11. En la sección de “API” de la pestaña de “Configuración” podremos agregar una aplicación externa a nuestro sistema de tickets.



Clave API

Mostrando 1 - 1 de 1

Clave API	Activa	Dirección IP	Creada
☐ siril	Si	192.168.1.5	24/06/2013 - 12:26:12

[Desactivar](#) [Eliminar](#)

Agregar IP nueva

Agregar IP nueva.

Nueva IP: [Agregar](#)

Frase secreta API

La frase secreta debe contener al menos 3 palabras. Es necesaria para generar las claves de las APIs.

Frase Secreta: [Enviar](#)

Ten en cuenta que cambiando la frase secreta no invalida las Keys existentes. Para regenerar una Key nueva tienes que borrar la anterior y crear una nueva.

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

- **Clave API:** nos muestra la información de las aplicaciones que tienes agregadas y nos permite desactivar, activar o eliminar una aplicación.
- **Agregar IP nueva:** en esta parte escribimos la IP de la aplicación que queremos agregar.
- **Frase secreta API:** en esta parte escribimos la frase que nos dio la aplicación que queremos agregar.

12. La tercera pestaña se llama “Correos”.



Direcciones de Correo

[Añadir Correo](#) [Plantillas](#) [Lista Negra](#)

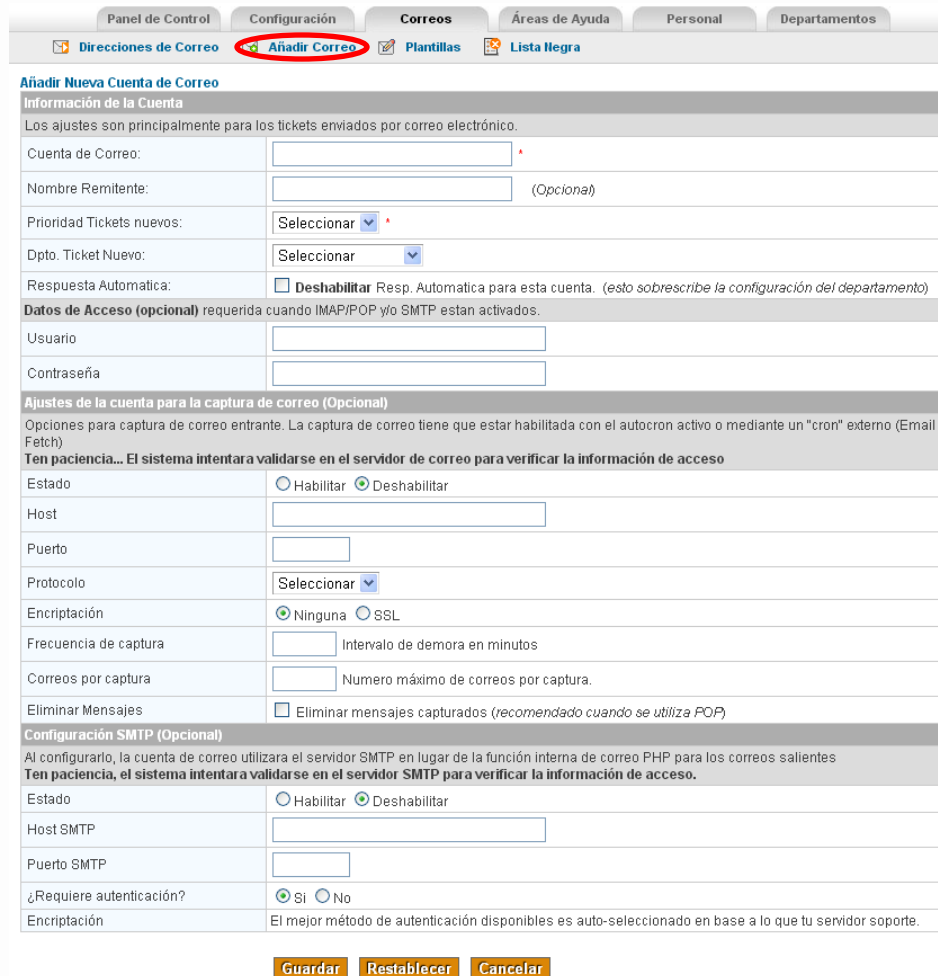
Cuentas de Correo Electrónico

Cuenta	Auto-Respuesta	Departamento	Prioridad	Ultima Actualización
☐ Alertas de osTicket <alerts@kiubix.com>	Si	Soporte	Baja	24/06/2013 - 12:26:12
☐ Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	Si	Soporte	Normal	26/06/2013 - 9:39:09
☐ noreply@kiubix.com	Si	Soporte	Baja	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir selección](#) | [Ninguno](#)

[Eliminar Emails Seleccionados](#)

En la sección de “Direcciones de Correo” podremos ver los correos de donde se envían las respuestas automáticas, editar la información de alguna cuenta de correo o eliminar una o varias cuentas de correo.



Añadir Nueva Cuenta de Correo

Información de la Cuenta

Los ajustes son principalmente para los tickets enviados por correo electrónico.

Cuenta de Correo:

Nombre Remitente: (Opcional)

Prioridad Tickets nuevos:

Dpto. Ticket Nuevo:

Respuesta Automatica: ☐ **Deshabilitar** Resp. Automatica para esta cuenta. (esto sobrescribe la configuración del departamento)

Datos de Acceso (opcional) requerida cuando IMAP/POP y/o SMTP están activados.

Usuario:

Contraseña:

Ajustes de la cuenta para la captura de correo (Opcional)

Opciones para captura de correo entrante. La captura de correo tiene que estar habilitada con el autocron activo o mediante un "cron" externo (Email Fetch)

Ten paciencia... El sistema intentará validarse en el servidor de correo para verificar la información de acceso

Estado: ☐ Habilitar ☒ Deshabilitar

Host:

Puerto:

Protocolo:

Encriptación: ☒ Ninguna ☐ SSL

Frecuencia de captura: Intervalo de demora en minutos

Correos por captura: Numero máximo de correos por captura.

Eliminar Mensajes: ☐ Eliminar mensajes capturados (recomendado cuando se utiliza POP)

Configuración SMTP (Opcional)

Al configurarlo, la cuenta de correo utilizará el servidor SMTP en lugar de la función interna de correo PHP para los correos salientes

Ten paciencia, el sistema intentará validarse en el servidor SMTP para verificar la información de acceso.

Estado: ☐ Habilitar ☒ Deshabilitar

Host SMTP:

Puerto SMTP:

¿Requiere autenticación? ☒ Si ☐ No

Encriptación: El mejor método de autenticación disponibles es auto-seleccionado en base a lo que tu servidor soporte.

Guardar Restablecer Cancelar

En la sección de “Añadir correo” podemos agregar una nueva cuenta de correo de donde podremos enviar respuestas automáticas.

- **Información de la cuenta:** definimos la cuenta de correo, el nombre del remitente, la prioridad de los tickets, el departamento y si queremos activar la respuesta automática.
- **Datos de acceso:** escribimos el usuario y la contraseña para el IMAP/POP o el SMTP.
- **Ajustes de la cuenta para la captura de correo:** en esta parte podemos configurar la cuenta para que haga una captura de los correos.
- **Configuración SMTP:** en esta parte podemos configurar el SMTP para esta cuenta de correo.

Panel de Control Configuración **Correos** Áreas de Ayuda Personal Departamentos

 [Direcciones de Correo](#)  [Añadir Correo](#)  **Plantillas**  [Lista Negra](#)

Plantillas de Correo (autorespuestas)

Mostrando 1 - 1 de 1

Nombre	En Uso	Última actualización	Creada
☐ Plantilla por defecto	Si	24/06/2013 - 12:26:12	24/06/2013 - 12:26:12

Añadir Nueva Plantilla

Para añadir una nueva plantilla elige un nombre, selecciona una existente para copiar y editala posteriormente.

Nombre: * Copiar: * [Añadir](#)

Variables

Las variables se utilizan en las plantillas de correo como repositorios. Ten en cuenta estas variables se utilizan en función del contexto.

Variables Básicas		Otras Variables	
%id	Ticket ID (ID interno)	%message	Mensaje (entrante)
%ticket	Ticket ID (externo ID)	%response	Respuesta (saliente)
%email	Correo Electrónico	%note	Nota Interna
%name	Nombre	%staff	Nombre de Staffs (alertas y notificaciones)
%subject	Asunto	%assignee	Staff a quien se asigna el ticket
%topic	Tema de Ayuda (solo web)	%assigner	Staff que asigna el ticket
%phone	Teléfono	%url	URL base (FQDN)
%status	Estado		
%priority	Prioridad		
%dept	Departamento		
%assigned_staff	Personal Asignado (de existir)		
%createdate	Creado		
%duedate	Vencido		
%closedate	Fecha Cerrado		

En la sección de “Plantillas” puedes ver las plantillas que se usan para las respuestas automáticas, editar las plantillas y agregar una nueva plantilla. Para editar una plantilla debemos hacer clic en el nombre de la plantilla que queremos editar.

Panel de Control Configuración **Correos** Áreas de Ayuda Personal Departamentos

 [Direcciones de Correo](#)  [Añadir Correo](#)  [Plantillas](#)  **Lista Negra**

Búsqueda: [Buscar](#) [\(Agregar\)](#)

Cuentas de correo restringidas: Mostrando 1 - 1 de 1

Cuenta de Correo	Enviado por	Agregado
☐ test@example.com	System	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: [Todos](#) | [Invertir selección](#) | [Ninguno](#) Página: [1]

[Eliminar de la lista](#)

En la sección de “Lista Negra” podemos ver las cuentas de correo que hemos bloqueado, podemos agregar una cuenta de correo y podemos eliminar una cuenta de correo.

13. La cuarta pestaña se llama “Áreas de Ayuda”.



Panel de Control Configuración Correos **Áreas de Ayuda** Personal Departamentos

Área de Ayuda Agregar Nueva Área de Ayuda

Temas de Ayuda

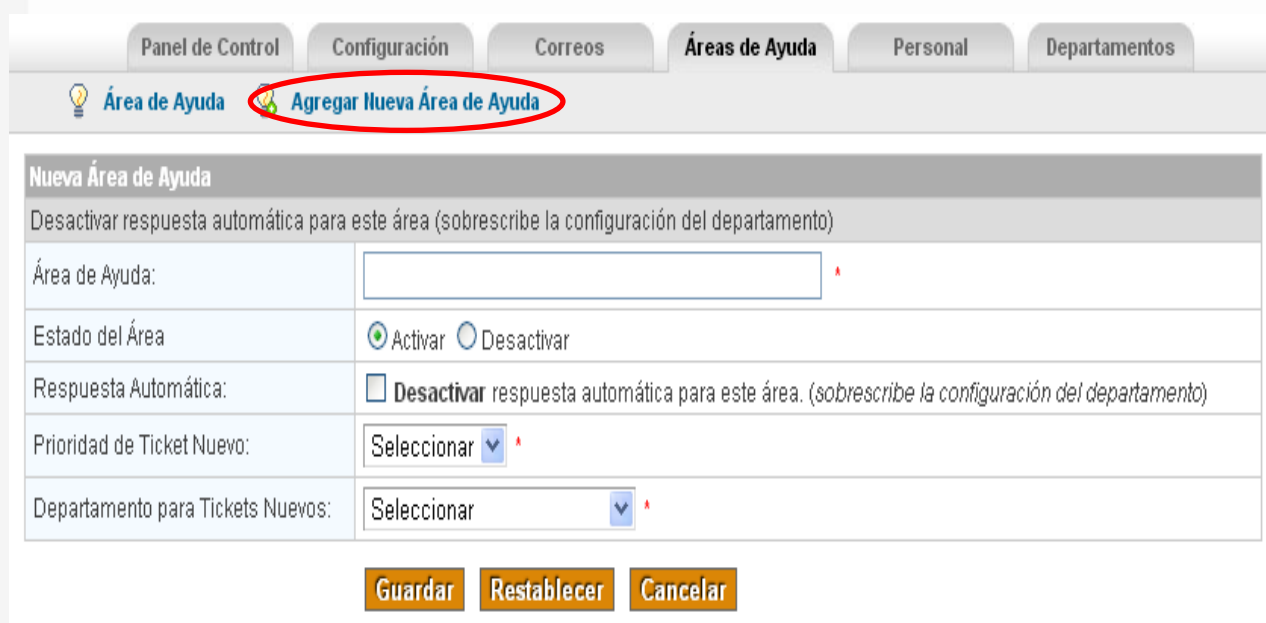
Temas de Ayuda	Estado	Auto-Respuesta	Departamento	Prioridad	Última Actualización
☐ Facturacion	Activo	Si	Soporte	Alta	24/06/2013 - 12:26:12
☐ Soporte	Activo	Si	Soporte	Normal	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Habilitar Deshabilitar Eliminar

Copyright © 2006-2013 osTicket.com. Todos los Derechos Reservados.

En esta sección podemos ver las áreas de ayuda que tenemos y podemos habilitar, deshabilitar o eliminar alguna de ellas.



Panel de Control Configuración Correos **Áreas de Ayuda** Personal Departamentos

Área de Ayuda **Agregar Nueva Área de Ayuda**

Nueva Área de Ayuda

Desactivar respuesta automática para este área (sobrescribe la configuración del departamento)

Área de Ayuda:

Estado del Área: ☒ Activar ☐ Desactivar

Respuesta Automática: ☐ Desactivar respuesta automática para este área. (sobrescribe la configuración del departamento)

Prioridad de Ticket Nuevo: Seleccionar ▼

Departamento para Tickets Nuevos: Seleccionar ▼

Guardar Restablecer Cancelar

Para agregar una nueva área hacemos clic en “Agregar Nueva Área de Ayuda” y llenamos el formulario que nos aparecerá en pantalla.

14. La quinta pestaña se llama “Personal”. En la sección de “Miembros del Staff” podemos activar, bloquear o eliminar a un miembro.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda **Personal** Departamentos

Miembros del Staff Nuevo Miembro Grupos Nuevo Grupo

Miembros del Staff

Nombre	Nombre de Usuario	Estado	Grupo	Departamento	Incorporado	Ultimo Acceso
☐ Alan Cadena	alan	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	
☐ Martín Coronado	mantin	Activo	Jefes de Departamento	Soporte	26/06/2013	
☐ Luis de Anda	luis	Activo	Miembros del Staff	Ventas	26/06/2013	26/06/2013 - 12:24:12
☐ Fulanito Díaz	admin	Activo	Jefes de Departamento	Soporte	18/07/2013	24/07/2013 - 13:15:13
☐ Ramiro Díaz	ramiro	Activo	Miembros del Staff	Ventas	26/06/2013	
☐ Raúl Estrada	raul	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	
☐ Francisco Flores	Administrador	Activo	Administradores	Soporte	24/06/2013	24/07/2013 - 13:15:13
☐ Felipe Gómez	felipe	Activo	Miembros del Staff	Soporte	26/06/2013	
☐ Selena Gómez	selena	Activo	Jefes de Departamento	Facturacion	26/06/2013	
☐ Joel Jiménez	joel	Activo	Miembros del Staff	Soporte	26/06/2013	
☐ María Méndez	maria	Activo	Jefes de Departamento	Ventas	26/06/2013	26/06/2013 - 12:31:12
☐ Teresa Salas	tere	Activo	Miembros del Staff	Facturacion	26/06/2013	23/07/2013 - 13:27:13

Seleccionar, Todos | Invertir Selección | Ninguno

Activar **Bloquear** **Eliminar**

En la sección de “Nuevo Miembro” podemos agregar un nuevo miembro al sistema llenado el formulario que nos aparecerá en pantalla.

Panel de Control Configuración Correos Áreas de Ayuda **Personal** Departamentos

Miembros del Staff **Nuevo Miembro** Grupos Nuevo Grupo

Añadir Nuevo Miembro

Cuenta de Usuario

Información de la Cuenta

Nombre:

Departamento:

Grupo de Usuarios:

Nombre y Apellidos:

Email:

Teléfono: Ext.

Movil:

Firma:

Contraseña: *Contraseña temporal (obligatoria)*

Confirmar Contraseña:

Forzar Cambio de Contraseña: ☒ Requerir cambio de contraseña en el siguiente inicio de sesión

Estado y Configuración de Permisos

Los permisos para los miembros del Staff están también basados en la asignación de grupo.
El Administrador no se ve afectado por los permisos del grupo.

Estado de la Cuenta: ☒ Activa ☐ Bloqueada

Tipo de Cuenta: ☐ Administradores ☒ Miembros del Staff

Mostrar en el Listado: ☒ Mostrar miembro en el directorio del Staff

Modo Vacaciones: ☐ Miembro en modo vacaciones. (No asignarle Tickets o Alertas)

Guardar **Restablecer** **Cancelar**

En la sección de “Grupos” podemos habilitar, deshabilitar o eliminar a un grupo.

Panel de Control
Configuración
Correos
Áreas de Ayuda
Personal
Departamentos

Miembros del Staff
Nuevo Miembro
Grupos
Nuevo Grupo

Grupo de usuarios

Nombre del Grupo	Estado del Grupo	Miembros	Agregado	Ultima Actualización
☐ Administradores	Activo	1	24/06/2013	24/06/2013 - 12:26:12
☐ Jefes de Departamento	Activo	4	24/06/2013	18/07/2013 - 11:59:11
☐ Miembros del Staff	Activo	7	24/06/2013	24/06/2013 - 12:26:12

Seleccionar: Todos | Invertir Selección | Ninguno

Habilitar
Deshabilitar
Eliminar

En la sección de “Nuevo Grupo” podemos agregar un nuevo grupo llenado el formulario que nos aparecerá en pantalla.

Panel de Control
Configuración
Correos
Áreas de Ayuda
Personal
Departamentos

Miembros del Staff
Nuevo Miembro
Grupos
Nuevo Grupo

Agregar Grupo Nuevo

Los permisos de grupo aplican a todos los miembros de un grupo pero no a los administradores y jefes de departamento en algunos casos.

Nombre del Grupo:	
Estado del Grupo:	☒ Habilitado ☐ Deshabilitado
Acceso Departamentos	Selecciona los departamentos a los que los miembros del grupo pueden acceder además del propio. ☐ Facturación ☐ Soporte ☐ Ventas Seleccionar Todos Ninguno
Puede Crear Tickets	☐ Si ☒ No Capacidad para abrir tickets en nombre de usuarios
Puede Editar Tickets	☐ Si ☒ No Capacidad para editar tickets. Administradores y Jefes de departamento pueden por defecto.
Puede Cerrar Tickets	☐ Si ☒ No Cierre Masivo: El staff puede cerrar tickets individualmente en todo caso.
Puede transferir tickets	☐ Si ☒ No Capacidad para transferir tickets de un departamento a otro.
Puede Borrar Tickets	☐ Si ☒ No Nota: Los tickets borrados NO PUEDEN ser recuperados en ningún caso
Puede Bloquear Emails	☐ Si ☒ No Capacidad para agregar o quitar Emails de la lista negra a través de la interface de tickets.
Puede Gestionar Respuestas	☐ Si ☒ No Capacidad para agregar, actualizar, deshabilitar y borrar respuestas predefinidas.

Guardar
Restablecer
Cancelar

15. La sexta pestaña se llama “Departamentos”.

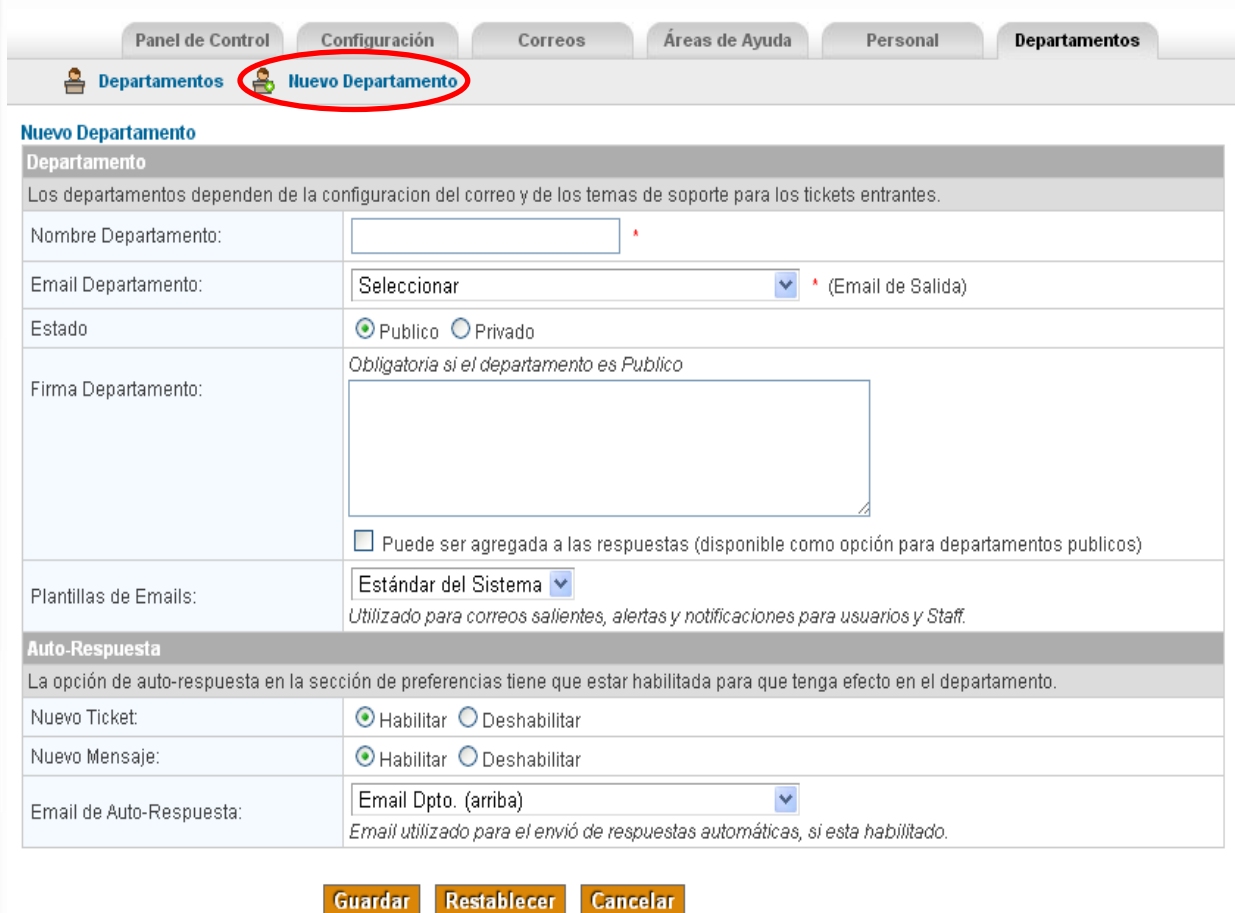


Departamento	Clase	Usuarios	Email de Salida Primario	Manager
☐ Facturacion	Publico	4	Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	
☐ Soporte (Por defecto)	Publico	5	Soporte <gustavo.martinez.carrillo@gmail.com>	
☐ Ventas	Publico	3	Alertas de osTicket <alerts@kiubix.com>	

Seleccionar: Todos | Invertir selección | Ninguno

Hacer Publico **Hacer Privado** **Eliminar**

En la sección de “Departamentos” podemos hacer público, hacer privado o eliminar un departamento.



Nuevo Departamento

Departamento

Los departamentos dependen de la configuración del correo y de los temas de soporte para los tickets entrantes.

Nombre Departamento:

Email Departamento: Seleccionar (Email de Salida)

Estado: ☒ Publico ☐ Privado

Firma Departamento: Obligatoria si el departamento es Publico

☐ Puede ser agregada a las respuestas (disponible como opción para departamentos publicos)

Plantillas de Emails: Estándar del Sistema Utilizado para correos salientes, alertas y notificaciones para usuarios y Staff.

Auto-Respuesta

La opción de auto-respuesta en la sección de preferencias tiene que estar habilitada para que tenga efecto en el departamento.

Nuevo Ticket: ☒ Habilitar ☐ Deshabilitar

Nuevo Mensaje: ☒ Habilitar ☐ Deshabilitar

Email de Auto-Respuesta: Email Dpto. (arriba) Email utilizado para el envío de respuestas automáticas, si esta habilitado.

Guardar **Restablecer** **Cancelar**

En la sección de “Nuevo Departamento” podemos agregar un nuevo departamento llenando el formulario que nos aparecerá en pantalla.